

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Цветлюк Лариса Сергеевна

Должность: Ректор

Дата подписания: 17.12.2025 14:09:03

Уникальный программный ключ:

e4e919f04dc802624637575c97796a744138b177b88dd79f9301d8-2740974f9

Автономная некоммерческая организация

высшего образования

«Институт непрерывного образования»

Рассмотрено
на заседании кафедры естественнонаучных
и общегуманитарных дисциплин
Зав. кафедрой

Трубицын А.С.

3 ноября 2025 г.



УТВЕРЖДАЮ:

Ректор АНО ВО «ИНО»

Цветлюк Л.С.

3 ноября 2025 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Основы конфликтологии
для направления подготовки
43.03.02 «Туризм», направленность (профиль):
«Технология и организация внутреннего и международного туризма»

Уровень бакалавриата

Квалификация выпускника
Бакалавр

1. Цели и задачи дисциплины.

Цели дисциплины: освоение студентами теоретических знаний, а также развитие практических навыков и умений по эффективному разрешению конфликтов; формирование и развитие коммуникативной компетентности как одного из профессионально-значимых качеств бакалавра.

Задачи дисциплины:

- сформировать теоретические представления о природе, структуре, видах, стратегиях поведения в конфликте;
- обеспечить развитие умений гибкого применения стратегий поведения в конфликте при возникновении различного рода сложных ситуаций;
- способствовать формированию представлений о техниках конструктивного взаимодействия;
- создать условия для формирования навыка осуществления сотрудничества в конфликтных ситуациях;
- способствовать осознанию студентами собственных стратегий поведения в конфликте;
- обеспечить развитие навыков саморегуляции психоэмоционального состояния в конфликте;
- создать условия для развития мотивации студентов на самоисследование и саморазвитие.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП:

Дисциплина «Основы конфликтологии» в учебном плане отнесена к Обязательной части дисциплин Блока 1 ОПОП.

3. Планируемые результаты освоения ОПОП:

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций (наименование в соответствии с ФГОС ВО):

<i>Код компетенции</i>	<i>Содержание компетенции</i>	<i>Планируемые результаты освоения ОПОП</i>
УК-3	УК-3.1. Знает: основные принципы социального взаимодействия, условия и принципы эффективной командной работы.	<i>Знает:</i> основные подходы к определению и изучению эмоционального интеллекта и его функций в поддержании внутреннего и внешнего позитивного баланса в социальном взаимодействии и командной работе.
	УК-3.2. Умеет: применять принципы и методы командной работы; анализировать возможные последствия личных действий в социальном взаимодействии и командной работе.	<i>Умеет:</i> выделять эмоциональные аспекты в контекстах распределения и выполнения командных ролей, поддержания дружественности и резонансности социальных взаимодействий.

	УК-3.3. Владеет: приемами социального взаимодействия в команде, навыками создания команды для выполнения поставленных задач.	<i>Владеет:</i> навыками работы с эмоциями при оценке и прогнозировании личных действий в межличностных отношениях и командной работе.
--	--	--

4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет – 2 зачетных единиц (2 з.е.).

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры			
		6			
Аудиторные занятия (всего)	32	32			
В том числе:		-	-	-	-
Лекции	16	16			
Практические занятия (ПЗ)	16	16			
Индивидуальные занятия (ИЗ)					
Лабораторные работы (ЛР)					
Самостоятельная работа (всего)	40	40			
В том числе:		-	-	-	-
Курсовой проект (работа)					
Расчетно-графические работы					
Реферат					
<i>Другие виды самостоятельной работы</i>					
<i>СРС</i>	40	40			
Вид промежуточной аттестации (контрольная работа)	КР	КР			
Общая трудоемкость: часы зачетные единицы	72	72			
	2	2			

5. Содержание дисциплины

5.1.1. Содержание разделов дисциплины

Раздел 1. Общая теория конфликта. *Тема 1. Конфликтология в системе социальных дисциплин.* Возникновение и развитие конфликтологии. Характеристика основных этапов развития зарубежной конфликтологии. Развитие конфликтологической практики. Предмет конфликтологии. Методы конфликтологии (методы изучения и оценки личности, методы изучения и оценки групп, методы диагностики и анализа конфликта, методы управления конфликтами). Функции конфликтологии. *Тема 2. Природа и сущность конфликта.* Понятие конфликта. Конфликт как социальный феномен. Функции и основные психологические причины конфликтов. Структура конфликта (стороны конфликта, предмет конфликта, образы предмета конфликта, мотивы конфликта, позиции сторон). Типологии конфликтов (по составу участников, по сферам проявления, по степени длительности и напряженности, по предмету, по социальным последствиям). *Тема 3. Детерминация и динамика конфликта.*

Конфликт и культура. Общие (социально-политические, экономические, демографические, социально-политические) и частные причины конфликта. Объективные и субъективные причины конфликта. Возникновение конфликта и его механизмы. Факторы, стимулирующие и нейтрализующие развертывание конфликта. Развитие конфликта (предконфликтная ситуация, инцидент, эскалация, кульминация, завершение). Фазы конфликта (начальная фаза, фаза подъема, пик, фаза спада). *Тема 4. Конфликт и манипуляция.* Различие поведенческих паттернов как фактор конфликта (гендерные паттерны, возрастные паттерны, характерологические паттерны). Конфликтность как личностное качество. Приемы общения с конфликтными личностями. *Тема 5. Стратегии поведения в конфликте.* Индивидуальные стратегии поведения в конфликтной ситуации: уход, уступка, соперничество, компромисс, сотрудничество. Достоинства и ограничения каждой стратегии. Основания для выбора конкретных стратегий в зависимости от ситуации. Анализ собственных предпочитаемых стратегий поведения. *Тема 6. Сотрудничество как наиболее эффективная стратегия поведения в конфликте.* Сущность стратегии. Проблемы, препятствующие осуществлению сотрудничества. Алгоритм осуществления сотрудничества.

Раздел 2. Виды конфликтных ситуаций. *Тема 7. Межличностные конфликты.* Специфика межличностных конфликтов. Причины и факторы межличностных конфликтов (информационные, поведенческие, факторы отношений, ценностные факторы, структурные факторы). Типология межличностных конфликтов (по сфере проявления, по взаимной направленности субъектов). Сферы проявления межличностных конфликтов. Причины межличностных конфликтов. Управление межличностными конфликтами. *Тема 8. Внутригрупповые и межгрупповые конфликты.* Специфика групповых конфликтов. Классификация групповых конфликтов. Взаимосвязь конфликтов микроуровня (внутриличностных, межличностных и групповых). Внутригрупповой конфликт. Межгрупповой конфликт. Характеристики групповых конфликтов. Последствия групповых конфликтов. Семейные конфликты. *Тема 9. Организационно-управленческие конфликты.* Специфика возникновения и протекания организационно-управленческих конфликтов. Организационный императив и развертывание конфликта. Предупреждение и стимулирование конфликтов в организации. Регулирование организационных конфликтов. Разрешение организационно-управленческих конфликтов: модели, стили, методы. *Тема 10. Политические и этнонациональные конфликты.* Политический конфликт как вид социального конфликта. Власть и конфликт. Глобальные конфликты. Международные и межгосударственные конфликты. Региональные конфликты. Конфликты авторитарной власти. Конфликты демократической власти. Этнонациональные конфликты. Специфика национального конфликта. Природа, типы и логика национально-этнических конфликтов. *Тема 11. Взаимодействие с агрессивным партнером.* Взаимодействие с агрессивным и провоцирующим партнером по общению. Нападение, манипуляции и провокации. Типичные способы нападения, манипуляций и провокаций. Механизмы воздействия. Типичные ошибки. Методы психологической самообороны. (Практические упражнения, отработка навыков). *Тема 12. Внутриличностные конфликты.* Причины внутриличностных конфликтов. Понятие внутренней агрессии. Виды внутренней агрессии: агрессия, направленная на себя и агрессия, направленная на другого. Я – концепция и внутриличностные конфликты. Техника нейтрализации внутренней агрессии.

Раздел 3. Технология разрешения конфликтов. *Тема 13. Методы саморегуляции в конфликтных ситуациях.* Телесно ориентированные методы саморегуляции (дыхательные и физические движения, методы формирования стрессоустойчивости). Позитивная психотерапия. Психотехники саморегуляции и формирования стрессоустойчивости (концентрация и релаксация). Методы саморегуляции, применяемые в быту. *Тема 14. Основы управления конфликтами.* Понятие управления конфликтом. Содержание управления конфликтами. Стимулирование конфликтов. Прогнозирование и профилактика конфликтов. Технология предупреждения конфликтов. Регулирование конфликтов (информационные, коммуникативные, социально-психологические, организационные технологии). Прекращение конфликтов. Предпосылки разрешения конфликтов. Этапы

управления конфликтом: симптоматика, диагностика, прогнозирование, разрешение. Управляющие воздействия: пресечение, гашение, преодоление, устранение. *Тема 15. Способы выхода из конфликта.* Основные формы завершения конфликта (насилие, примирение, разъединение). Условия и факторы конструктивного разрешения конфликта. Завершение конфликта с помощью третьей стороны. Диапазон и разнообразие функций третьей стороны (насилие, социальное давление, суд, арбитраж, медиация). Эволюция способов вмешательства третьих сторон. Выигрыш и проигрыш. *Тема 16. Переговоры в конфликтных ситуациях.* Переговоры как универсальный механизм разрешения конфликтов. Основное содержание процесса переговоров. Требования к участнику переговоров. Сущность переговорного процесса. Организация переговорного процесса. Модели поведения партнеров в переговорном процессе. Жесткий стиль. Мягкий стиль. Торговый стиль. Сотруднический стиль. Стратегии и тактики переговорного процесса. *Тема 17. Посредничество в конфликтных ситуациях.* Посредничество при разрешении конфликтов. Виды посредничества. Правила посредничества. Основные этапы разрешения конфликта посредником посредством переговоров: установление контакта с участниками конфликта, ориентация в проблеме, поиск решения, принятие решения. Возможные проблемы каждого из этапов, типичные ошибки. Методы аргументации. Работа с возражениями. Поиск альтернатив. *Тема 18. Медиация как вид посредничества.* Историческое возникновение медиации. Специфика медиации. Принципы медиации. Эффективность и ситуации использования медиации. Организация процесса медиации. Функции медиатора (аналитическая, активного слушания, организационная, генерации идей, расширения ресурсов сторон, контроля реалистичности идей, обучения сторон ведению переговоров). Стадии медиации. Результаты участия медиатора в разрешении конфликтов. Работа медиатора по разрешению конфликта.

В процессе изучения дисциплины используются как традиционные, так и инновационные технологии проектного, объяснительно-иллюстративного обучения, кейсы, тренинговые технологии.

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела	Формируемые компетенции	Образовательные технологии (интерактивные формы проведения занятий)	Оценочные средства
1.	Общая теория конфликта	Тема 1. Конфликтология в системе социальных дисциплин. Тема 2. Природа и сущность конфликта. Тема 3. Детерминация и динамика конфликта. Тема 4. Конфликт и манипуляция. Тема 5. Стратегии поведения в конфликте. Тема 6. Сотрудничество как наиболее эффективная стратегия поведения в конфликте.	УК-3	Аудиовизуальные средства обучения, проблемные дискуссии, case-stady	Методика для самопознания: методика диагностики «Исследование локализации контроля личности» Решение задач Решение кейсов – проблемных ситуаций из сферы проф. деятельности

2.	Виды конфликтных ситуаций	Тема 7. Межличностные конфликты. Тема 8. Внутригрупповые и межгрупповые конфликты. Тема 9. Организационно-управленческие конфликты. Тема 10. Политические и этнонациональные конфликты .	УК-3	Социально-психологический тренинг, case-stady	Рефлексия выполнения тренинговых упражнений в группе Реферат по теме Решение задач Работа в малых группах – критический
		Тема 11. Взаимодействие с агрессивным партнером. Тема 12. Внутрличностные конфликты.	УК-3		Анализ кейсов «Проигрывание» конфликтных ситуаций в диадах (триадах)
3.	Технология разрешения конфликтов	Тема 13. Методы саморегуляции в конфликтных ситуациях. Тема 14. Основы управления конфликтами. Тема 15. Способы выхода из конфликта. Тема 16. Переговоры в конфликтных ситуациях. Тема 17. Посредничество в конфликтных ситуациях. Тема 18. Медиация как вид посредничества.	УК-3	Социально-психологический тренинг, case-stady	Методика для самопознания : Ситуационный опросник «Диагностика доминирующих стратегий поведения в конфликте» Работа в малых группах – анализ кейсов «Проигрывание» конфликтных ситуаций в диадах (триадах) Реферат по теме Тестирование по курсу

5.1.2. Самостоятельная работа студентов: указываются виды самостоятельной работы студентов по разделам и темам, а также формы контроля самостоятельной работы обучающихся

№ п.п.	Наименование раздела дисциплины (темы)	Виды самостоятельной работы студентов	Формы контроля самостоятельной работы студентов
--------	--	---------------------------------------	---

1.	Общая теория конфликта	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Изучение литературы по теме. ✓ Подготовка к практическому музицированию ✓ Подготовка к контрольной работе 	Проверка конспектов Решение кейсов и отчет по полученным результатам
2.	Виды конфликтных ситуаций	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Изучение литературы по теме. ✓ Подготовка к практическому музицированию ✓ Подготовка к контрольной работе 	Проблемная дискуссия Проверка конспектов Работа в малых группах – критический анализ кейсов «Проигрывание» конфликтных ситуаций в диадах (триадах)
3.	Технология разрешения конфликтов	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Изучение литературы по теме. ✓ Подготовка к практическому музицированию ✓ Подготовка к контрольной работе 	Опрос, беседа, обсуждение Проверка конспектов Рефлексия выполнения тренинговых упражнений в группе «Проигрывание» конфликтных ситуаций с оптимальным решением в диадах, триадах)

5.2. Разделы дисциплин и виды занятий

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Лекц.	Лаб. зан.	Пр. зан.	ИЗ	СРС	Всего час.
Раздел 1. Общая теория конфликта.		6		4		12	22
1.	Конфликтология в системе социальных дисциплин.	2				2	4
2.	Природа и сущность конфликта.	2					2
3.	Детерминация и динамика конфликта.					4	4
4.	Конфликт и манипуляция.			2			2
5.	Стратегии поведения в конфликте.	2					2
6.	Сотрудничество как наиболее эффективная стратегия поведения в конфликте.			2		6	8
Раздел 2. Виды конфликтных ситуаций.		4		6		14	24
7.	Межличностные конфликты.			2		2	4
8.	Внутригрупповые и межгрупповые конфликты.	2				2	4
9.	Организационно-управленческие конфликты.					4	4
10.	Политические и этнонациональные конфликты.	2				4	6
11.	Взаимодействие с агрессивным партнером.			2			2
12.	Внутриличностные конфликты.			2		2	4
Раздел 3. Технология разрешения конфликтов.		6		6		14	26
13.	Методы саморегуляции в конфликтных ситуациях.	2		2			4
14.	Основы управления конфликтами.	2				4	6
15.	Способы выхода из конфликта.			2		4	6
16.	Переговоры в конфликтных ситуациях.			2			2
17.	Посредничество в конфликтных ситуациях.	2				2	4
18.	Медиация как вид посредничества.					4	4
	Итого	16	-	16		40	72

6. Лабораторный практикум – не предусмотрен.

Учебная дисциплина не предполагает проведение лабораторных практикумов.

7. Практические занятия (семинары)

№ п/п	№ раздела дисциплины	Тематика практических занятий (семинаров)	Трудоемкость (час.)
1.	1	Конфликт и манипуляция.	2

2.	1	Сотрудничество как наиболее эффективная стратегия поведения в конфликте.	2
3.	2	Межличностные конфликты.	2
4.	2	Взаимодействие с агрессивным партнером.	2
5.	2	Внутриличностные конфликты.	2
6.	3	Методы саморегуляции в конфликтных ситуациях.	2
7.	3	Способы выхода из конфликта	2
8.	3	Переговоры в конфликтных ситуациях.	1
9.	3	Медиация как вид посредничества.	1

8. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов

8.1.1. Вопросы и задания для обсуждения на практических занятиях:

- Определите, какая стратегия поведения в конфликте положена в основу пословицы:
 - Худой мир лучше доброй драки.
 - Рука руку моет.
 - Ум хорошо, а два лучше.
 - Кто сильнее, тот и прав.
 - Где наболело, там не тронь.
 - Ищи кротости, чтоб не дойти до пропасти.
 - Слово «победа» чётко написано только на спинах врагов.
 - Ни у кого нет полного ответа, но у каждого есть что добавить.
 - Ты мне, я тебе.
 - Кто спорит - ни гроша не стоит.
 - Только тот, кто откажется от монополии на истину, может извлечь пользу из истины, которой обладает другой.
 - Из двух спорящих умнее тот, кто замолчит.
 - Кто дарит – друзей наживает.
 - Вынеси заботы на свет и держи с другими совет.
 - Лучше синица в руках, чем журавль в небе.
 - Ты умеешь зло говорить, а я умею того не слушать.
 - Чистосердечие, честь и доверие сдвинут горы.
- Клиент в гостинице грубо нарушает правила поведения в общественном месте (громко разговаривает, мешает постоянным клиентам, нецензурно выражается, пытается закурить в общественном месте...). На замечание работника гостиницы клиент не обращает внимания. Важно, что данный клиент очень важная персона и его обслуживание значимо для имиджа гостиницы. Опишите возможные стили поведения работника на ресепшине в данной ситуации, используя схему Томаса.
- Директор туристического агентства, заходя в комнату для приема посетителей, видит, как один из менеджеров бросает пресс-папье в другого (женщины), причем пресс-папье, перелетев через голову менеджера, разбивает стекло в оконной раме. Данный инцидент произошел на виду у сидящего в ожидании путевки клиента. Опишите возможные стили поведения директора в данной ситуации, его поведение по отношению к клиенту и к служащим, используя схему Томаса.

4. Администратор на ресепшине встречает новых клиентов, которые заказали номер в гостинице. У клиентов два больших чемодана. Администратор подзывает служащего гостиницы и просит его отнести чемоданы в номер клиентов, на что слышит в ответ: «Не пойду». Администратор уточняет: «Почему?». Служащий гостиницы отвечает: «Не хочу. Я и так сегодня много сделал, в отличие от своего напарника, а зарплату мы получаем одинаковую». Проанализируйте данную ситуацию по схеме анализа ситуации делового общения, учитывая два обстоятельства:

- а) Клиенты слышали диалог администратора и служащего;
- б) Служащий является родственником директора гостиницы и находится на особом счету.

Критерии и показатели оценивания в ходе обсуждения вопросов и заданий

Критерии	Показатель и	Баллы
Содержание ответа	Студент демонстрирует наличие фактических знаний	0,3
	Студент оперирует психологическими понятиями	0,2
	Студент аргументировано формулирует свое мнение	0,1
Речевое оформление ответа	Изложение логично и структурировано	0,1
	Отсутствуют речевые ошибки	0,1
	Студент использует научный стиль изложения	0,2
	Итого:	1,0

8.1.2. Образцы мини-кейсов для организации текущего контроля знаний студентов

Кейс 1. «Дилеммы: организация рабочего пространства». Вам предложили быть администратором в туристическом агентстве нового образца, в котором есть разного рода развлекательные зоны для ожидания клиентов – данное агенство – экспериментальный образец для открытия сети таких агентств в каждом крупном городе региона как визитная карточка организации (по принципу сети магазинов «Магнит», «Лента», «Пятерочка» и т.п. Проект рассчитан на 3 года. Ваша задача – обеспечить условия для повышения эффективности при реализации проекта.

Ознакомившись с каждым элементом списка, подумайте, каким образом поступили бы вы в условиях современного образования. Ответ обоснуйте.

1. *Объем управления, иерархия, вертикальные и горизонтальные организации* Должны ли мы сократить до минимума количество подчиненных у менеджеров для улучшения контроля или, наоборот, увеличить это число для сокращения числа иерархических уровней в организации?

2. *Централизация - децентрализация*

Должны ли мы централизовать принятие решений для улучшения контроля за этим процессом или, наоборот, децентрализовать этот процесс и делегировать полномочия, чтобы усилить мотивацию исполнителей и их приверженность организации?

3. *Специализация*

Должны ли мы сузить круг обязанностей работников, чтобы воспользоваться преимуществом специализации, или, наоборот, ослабить специализацию, чтобы предоставить работникам возможности роста и повысить их ответственность за порученное дело?

4. *Регламентация*

Должны ли мы предельно четко определить обязанности каждого работника для облегчения контроля или, наоборот, предоставить работникам большее пространство для проявления гибкости и инициативы?

5. Единоначалие

Должны ли мы установить порядок, согласно которому у каждого подчиненного должен быть только один начальник, благодаря чему обеспечивается ясность в отношениях подчиненности, или, наоборот, разрешить работникам получать консультации и инструкции у нескольких руководителей?

6. Коммуникации

Должны ли мы группировать работников по функциональному принципу, согласно которому специалисты разного профиля всегда подчиняются разным менеджерам, или объединять в группы работников, занятых в производстве одного продукта или предоставлении одной услуги, предлагаемых организацией внешним потребителям, же создавать подразделения, обслуживающие отдельные географические регионы?

Кейс 2. Разговаривают двое администраторов этажей гостиничного комплекса, которых попросили сопровождать молодых горничных в начале профессиональной карьеры. Один говорит другому: «Что-то у нашей молодой коллеги не очень-то получается с установлением контакта с клиентами, она очень дистанцируется от них в общении... Хотя работу делает очень качественно.» «Я думаю, у нее и не получится, ведь она вообще неразговорчива, проще ее уволить и не тратить время на инструктаж. Желающих много – новых наберем, меньше проблем».

Задания:

1. Выразите свое мнение по поводу данного диалога.
2. Выскажите свои предположения о причинах такого суждения.
3. В чем должна обнаружиться специфика дальнейшего взаимодействия:
 - А) администраторов, ведущих разговор.
 - Б) администраторов и горничной, о которой идет речь.

Поясните специфику использования приемов в деятельности сотрудников гостиницы.

Критерии оценки решения кейсов:

- 1) понимание представленной информации;
- 2) предложение способа решения, соответствующего сформулированной проблеме;
- 3) обоснование решения проблемы;
- 4) предложение альтернативных вариантов.

Каждый критерий оценивается по 1-балльной шкале: «нет» - 0 баллов, «скорее нет» - 0 балл, «скорее да» - 0,5 баллов, «да» - 1 балл, предложение оригинального обоснованного решения – 1 балл. Максимальное количество баллов за выполнение этого задания – 5 баллов. Задание считается выполненным, если по каждому из первых четырех критериев студент набрал не менее одного балла, т.е. сумму в 3 балла.

8.1.3. Тематика подготовки сообщений, рефератов по дисциплине

1. Историческое становление конфликтологии.
2. Манипулирование и конфликт.
3. Вертикальные и горизонтальные конфликты.
4. Исследование конфликтов на микроуровне.
5. Исследование конфликтов на макроуровне.
6. Деструктивные и конструктивные конфликты.
7. Сознательное и бессознательное в конфликте.
8. Конфликт и личностная самореализация.
9. Социальный протест: содержание и общая характеристика.
10. Социальные конфликты в Республике Беларусь.
11. Военный конфликт.
12. Прямые и косвенные методы разрешения конфликтов.
13. Особенности медиаторской деятельности при разрешении деловых и межличностных конфликтов.

14. Использование в конфликтологии методов психодрамы и социодрамы
15. Конфликт как коммуникационный процесс.
16. Контркультура и конфликт.
17. Специфика социальных конфликтов в современном обществе.
18. Р.Дарендорф о роли конфликта в современном обществе.
19. Л.Козер: теоретические основы функционалистской конфликтологии.
20. Т.Парсонс: системное исследование конфликта.

Критерии оценки сообщений, рефератов:

1. Полнота и глубина изложения вопроса с опорой на литературные источники по данному вопросу (1-2 балла).
 2. Использование понятийно-категориального аппарата дисциплины «психология» (1-2 балла).
 3. Самостоятельность суждений (1-2 балла).
 4. Логичность и обоснованность выводов (1-2 балла).
- Максимальное количество баллов – 8.

8.1.4. Методики для самопознания (задания для самостоятельной работы):

Методика «Исследование локализации контроля личности»

[Ксенофонтова Е.Г. Исследование локализации контроля личности — новая версия методики “Уровень субъективного контроля” // Психол. журнал. 1999. Т.20. №2.- С.103-114]

Инструкция: Вам будут предложены высказывания людей о жизни. Вы можете согласиться с ними или не согласиться. Если Вы считаете, что: “Да, я думаю примерно также”, — то поставьте на листке для ответов рядом с номером высказывания ответ “да”, или плюс. Если считаете, что: “Нет, я думаю об этом иначе”, — то поставьте рядом с номером ответ “нет”, или минус.

Текст опросника

1. Продвижение по службе зависит не столько от способностей и усилий человека, сколько от удачного стечения обстоятельств.
2. Большинство разводов происходит от того, что оба супруга недостаточно старались приспособиться друг к другу.
3. Я не согласен, что болезнь — это дело случая, и если уж суждено заболеть, то ничего не поделаешь.
4. Одинокими становятся именно те люди, которые сами не проявляют интереса и дружелюбия к окружающим.
5. Осуществление моих желаний очень часто зависит от везения или невезения.
6. Бесполезно стараться завоевать симпатию людей, если у них сложилось предвзятое мнение о вас.
7. Внешние обстоятельства, например, родители и благосостояние, влияют на семейное счастье не меньше, чем отношения супругов.
8. Я часто чувствую, что мало влияю на происходящие со мной события.
9. Мои отметки в учебе больше зависели от случайности, например от настроения педагога, чем от меня самого.
10. Я строю планы на будущее и знаю, что могу осуществить их.
11. То, что со стороны кажется удачей или везением, чаще всего есть следствие долгой целенаправленной деятельности.
12. Если люди не подходят друг другу, то, как бы они ни старались, наладить общение они все равно не смогут.
13. То хорошее, что я делаю, обычно по достоинству оценивается другими.
14. Думаю, что случай или судьба играют не очень важную роль в моей жизни.
15. Я стараюсь не планировать далеко вперед, так как все зависит не от меня, а от того, как

сложатся обстоятельства.

16. В случае конфликта я чаще чувствую вину за собой, чем за противоположной стороной.
17. Жизнь большинства людей в основном зависит от стечения обстоятельств.
18. Для меня лучше такое руководство, при котором я должен самостоятельно решать, как выполнить ту или иную работу.
19. Думаю, что сам по себе образ жизни не является причиной болезни.
20. Как правило, именно неудачное стечение обстоятельств мешает людям добиться успеха в своем деле.
21. В конечном счете, за плохое руководство организацией ответственны все люди, которые в ней работают, а не только руководитель.
22. Я часто чувствую, что ничего не могу изменить в сложившихся отношениях с близкими.
23. Если я очень захочу, то смогу расположить к себе любого.
24. На подрастающее поколение влияет так много разных факторов, что усилия родителей по воспитанию своих детей чаще оказываются бесполезными.
25. Практически все, что со мной случается, — это дело моих собственных рук.
26. Трудно бывает понять, почему руководители поступают именно так, а не иначе.
27. Человек, не сумевший добиться успеха в своей работе, должен согласиться с тем, что он плохо организовал свою деятельность.
28. Я могу добиться от окружающих меня людей того, что я хочу.
29. Причиной моих неприятностей и неудач очень часто были другие люди.
30. Ребенка можно уберечь от простуды, если его правильно одевать и правильно растить.
31. В сложных обстоятельствах я считаю более разумным ждать, пока проблемы разрешатся сами собой.
32. Успех, как правило, является результатом упорной работы и мало зависит от случая или везения.
33. Счастье моей семьи зависит от меня больше, чем от кого бы то ни было.
34. Зачастую мне бывает трудно понять, почему я нравлюсь одним людям, и не нравлюсь другим.
35. Я принимаю решения и действую самостоятельно, не ожидая помощи других и не надеясь на судьбу.
36. К сожалению, заслуги человека часто остаются не признанными, несмотря на все его старания.
37. В общении с людьми часто бывают такие ситуации, которые невозможно разрешить даже при самом сильном желании.
38. Способные люди, не реализовавшие свои возможности, должны винить в этом только самих себя.
39. Большинство моих успехов было бы абсолютно невозможно без существенной помощи других людей.
40. Практически все неудачи моей жизни происходят от моего незнания, неумения или лени.

Обработка результатов исследования проводится по ряду параметров. Значения этих параметров вычисляются при сравнении ответов испытуемого с ключом. За каждое совпадение с ключом начисляется один балл. Суммарный балл по шкале находится путем нахождения суммы баллов, начисляемых за совпадения ответов с ключом.

Итогом обработки является получение семи суммарных показателей, характеризующих преобладание того или иного локуса контроля у испытуемого.

Ключ для обработки опросника УСК

Ио — интернальность

общая:

ответы “+” (да): 2, 3, 4, 10, 11, 13, 14, 16, 18, 21, 23, 25, 27, 28, 30, 32, 33, 35, 38, 40 и ответы “-” (нет): 1, 5, 6, 7, 8, 9, 12, 15, 17, 19, 20, 22, 24, 26, 29, 31, 34, 36, 37, 39.

Ид — интернальность в сфере достижений:

ответы “+” (да): 11, 13, 23, 28, 32, 33 и ответы “-” (нет): 1, 5.

Ин - интернальность в сфере неудач:

ответы “+” (да): 4, 16, 27, 38, 40 и ответы “-” (нет): 20, 29, 36.

Ип - интернальность в профессиональной сфере:

ответы “+” (да): 13, 18, 21, 27, 28, 32, 35, 38, 40 и ответы “-” (нет): 1, 9, 15, 26, 31, 36, 37.

Им — интернальность в сфере межличностных отношений:

ответы “+” (да): 2, 4, 13, 16, 21, 23, 33 и ответы “-” (нет): 6, 7, 12, 22, 24, 26, 29, 34, 37.

Ис - интернальность в сфере семейных отношений:

ответы “+” (да): 2, 4, 16, 33 и ответы “-” (нет): 7, 12, 22, 37.

Из — интернальность в сфере здоровья:

ответы “+” (да): 3, 14, 25, 30 и ответы “-” (нет): 8, 17, 19, 31.

Далее надо перевести полученные “сырые” баллы в стандартные оценки. Это делается при помощи

специальной формулы:

$$z = \frac{x - M}{\sigma},$$

где z — стандартная оценка, x — сырой балл, M — среднее по шкале, σ — стандартное отклонение по шкале. Значения M и σ для каждой шкалы приводятся в таблице.

Шкала	M (среднее)	σ (отклонение)
Ио	24,3	6,7
Ид	5,1	1,9
Ин	4,8	1,9
Ип	9,6	3,1
Им	9,1	3,0
Ис	4,5	1,7
Из	4,9	1,7

Запишите данные, полученные Вами при выполнении методики:

Сфера проявления интернальности	Сырой балл	Стандартный балл
Ио - общая интернальность		
Ид - интернальность в области достижений		
Ин - интернальность в области неудач		
Ип - интернальность в области производственных отношений		
Им - интернальность в межличностных отношениях		
Ис - интернальность в семейных отношениях		
Из - интернальность в отношении здоровья и болезней		

Интерпретация результатов

Если значение по какой либо шкале выше 1 стандартного балла, то это интерпретируется

как *высокий* показатель; если оно ниже -1 стандартного балла, то это *низкий* показатель по данной шкале. Значения, располагающиеся в промежутке от -1 до 1 интерпретируются как *средние*.

Общая интернальность (Ио). Высокий показатель по этой шкале соответствует высокому уровню субъективного контроля над любыми жизненными ситуациями. Такие люди считают, что большинство событий в их жизни было результатом их собственных действий, что они могут ими управлять. Они чувствуют ответственность за свою жизнь в целом и за свои отдельные поступки. Низкий показатель общей интернальности свидетельствует о низком уровне субъективного контроля. Такие люди полагают, что причинами большинства жизненных ситуаций являются внешние факторы. Они склонны считать, что все происходящее с ними есть результат действий других людей, дело случая или везения. Человек в их представлении не может серьезно повлиять на внешние обстоятельства, изменить свою судьбу.

Интернальность в области достижений (Ид). Высокие показатели по этой шкале соответствуют высокому уровню субъективного контроля в объяснении собственных успехов и достижений. Такие люди считают, что они сами добились всего хорошего, что было и есть в их жизни. Также они считают себя способными с успехом достигать своих целей в будущем. Низкие показатели свидетельствуют, что человек склонен приписывать причины своих успехов внешним обстоятельствам: везению, счастливому случаю, судьбе, помощи других людей.

Интернальность в области неудач (Ин). Высокие показатели по этой шкале соответствуют высокому уровню субъективного контроля в объяснении собственных неудач и отрицательных событий своей жизни. Это проявляется в склонности обвинять самого себя во всех своих неудачах, бедах, страданиях, неприятностях. Низкие показатели говорят о том, что человек приписывает ответственность за неудачи другим людям или считает их результатом невезения.

Интернальность в семейных отношениях (Ис). Высокий показатель по этой шкале означает, что человек склонен считать себя ответственным за события своей семейной жизни. Такие люди полагают, что происходящее в семье (и положительные и отрицательные ситуации) является результатом их собственных действий, усилий, ошибок. Низкие показатели указывают на то, что субъект считает не себя, а членов своей семьи основной причиной всех происходящих в семье событий.

Интернальность в области производственных отношений (Ип). Высокие показатели указывают на то, что человек считает свои собственные действия и усилия важным фактором в организации своей трудовой (или учебной) деятельности. Такие люди полагают, что их профессиональные успехи и неудачи (повышение по службе, отношения с коллегами и руководством) зависят прежде всего от них самих. Низкие показатели говорят о том, что испытуемый придает более важное значение в своей профессиональной деятельности внешним обстоятельствам: благосклонности со стороны руководства, поддержке коллег, удачливости.

Интернальность в области межличностных отношений (Им). Высокие показатели указывают, что человек считает себя способным контролировать свои неформальные отношения, вызывать к себе симпатию и уважение, находить выход из сложных конфликтных ситуаций. Низкие показатели свидетельствуют о том, что человек приписывает причины успехов и неудач в межличностных контактах своим партнерам: их доброжелательности или недоброжелательности, их склонности идти на компромисс, враждебности или расположенности.

Интернальность в отношении здоровья и болезней (Из). Высокие показатели показывают, что человек считает самого себя (свой образ жизни) главной причиной своего здоровья или болезней. Он полагает, что в случае болезни выздоровление зависит от его усилий, а избегание болезни связано с собственным здоровым образом жизни. Низкие показатели говорят, что человек считает здоровье и болезнь делом случая и надеется, что

выздоровление придет в результате действий других людей, прежде всего врачей.

Ситуативный опросник для студентов «Диагностика доминирующей стратегии поведения в конфликте» (Е. К. Климова, В. А. Романенко)

Инструкция: Прочитайте описания ситуаций и возможные варианты поведения в них. Выберите один из вариантов ответа, с которым наиболее согласны. Поставьте в листе ответа рядом с номером вопроса выбранную букву.

Текст опросника

1. Однокурсник обращается к вам с просьбой позволить ему списать у вас домашнее задание. Вы: а) позволите ему списать, хотя вам и не хочется этого делать; б) скажите, что сейчас вам некогда; в) не дадите списать; г) спросите, что ему непонятно, и предложите помочь справиться с затруднением.
2. Вы с другом стоите в очереди в буфет за вашими любимыми пирожными. Когда подошла ваша очередь, оказалось, что пирожное осталось только одно. Ваши действия: а) купите себе другое пирожное; б) предложите бросить жребий, чтобы никому не было обидно; в) предложите купить одно пирожное на двоих; г) предложите другу купить пирожные другого вида.
3. Вы случайно заметили, как однокурсник сделал запись на вашем пенале. Вы в ответ: а) что-нибудь напишите на его пенале; б) сделаете вид, что ничего не заметили; в) выясните, почему он так поступил; выслушаете его предложения по исправлению данной ситуации; г) предложите поменяться пеналами.
4. Вы смотрите интересный фильм, близкий вам человек просит вас срочно сходить в магазин за продуктами. Что вы будете делать? а) выключите телевизор и пойдете в магазин; б) пойдете в магазин после просмотра половины фильма; в) скажете: «Сейчас» и будете продолжать смотреть фильм; г) выясните, насколько срочно нужны продукты, и можно ли сходить в магазин после просмотра фильма.
5. Однокурсник попросил у вас сотовый телефон и вернул его в сломанном виде. Ваши действия: а) попросите однокурсника отдать вам денежную компенсацию за поломку; б) потребуете купить вам точно такой же телефон; в) ничего не скажете, чтобы не портить взаимоотношения; г) объясните однокурснику, что у вас будут проблемы с близкими людьми, если вернетесь домой сломанным телефоном. Будете решать проблему вместе.
6. Вы не очень удачно отвечаете у доски. Один из однокурсников отпустил в ваш адрес злую шутку. В аудитории раздался смех. Вы в ответ: а) замолчите, не сможете отвечать дальше; б) сделаете вид, что не слышите смеха; в) поставите «шутника» на место, например, скажете колкость в его адрес; г) после занятия спросите, почему он так поступил и скажете, что вам не хотелось бы, чтобы он поступал так впредь, поставите его в известность о своих действиях, в случае повторения подобного поведения.
7. Мама купила куртку не той модели, которую вы просили. Ваши действия: а) предложите маме вместе с ней сходить в магазин и попробовать обменять куртку на понравившуюся вам модель; б) станете носить куртку, ведь деньги уже потрачены;

в) будете надевать куртку только тогда, когда вас не видят ваши сверстники; г) не будите носить вещь, которая вам не нравится.

8. *На перемене вас толкнул однокурсник. Вы в*

ответ: а) толкнете его тоже или как-нибудь обзовете;

б) не обратите внимания;

в) скажете, что, если он не извинится, то вы тоже его толкнете (или пожалуетесь преподавателю); г) спросите, зачем он толкается. Попросите не толкать вас впредь, поскольку Вам это не нравится.

9. *Вы хотите пойти на дискотеку. Ваши родители против. Ваши*

действия: а) пойдете без разрешения;

б) останетесь дома;

в) пообещаете родителям, если отпустят, целую неделю выполнять работу по дому;

г) выясните у родителей, почему они против, и постараетесь устранить причину отказа.

10. *На семейном совете принимается решение, что необходимо купить в первую очередь: стиральную машину или компьютер. Близкие настаивают на покупке стиральной машины. Ваши предложения:*

а) будете настаивать на покупке компьютера, ведь у всех однокурсников он уже есть; б) согласитесь, что покупка стиральной машины важнее;

в) в случае покупки компьютера пообещаете стирать свои вещи

самостоятельно; г) пусть близкие сами решат, что важнее для семьи.

11. *Ваш однокурсник, сделавший в контрольной работе те же ошибки, что и вы, получил отметку на два балла выше. Вы:*

а) скажете преподавателю, что он должен поставить вам такую же отметку, как у однокурсника; б) ничего не будете выяснять;

в) спросите у преподавателя, за что снижена отметка; попросите дать вам возможность повысить ее; г) попросите преподавателя повысить вам отметку хотя бы на один балл, поскольку у вас такие же ошибки, как и у однокурсника.

12. *Ваш сосед по парте в который раз не приносит учебник и просит его у вас. Ваши действия:*

а) положите свой учебник на середину парты;

б) скажете, что вам неудобно пользоваться одним учебником; поможете ему найти учебник назанятие;

в) не разрешите ему пользоваться вашим учебником;

г) если сосед пообещает сделать для вас что-нибудь взамен, то положите учебник на середину парты.

13. *У вас был конфликт с преподавателем, после которого он стал к вам придирааться и поставил за ответ отметку ниже, чем вы ожидали. Ваши действия:*

а) согласитесь с отметкой преподавателя;

б) после занятия спросите у преподавателя, что нужно изменить в вашем ответе, чтобы получить нужную вам отметку;

в) перестанете готовиться по этому предмету ;

г) скажете преподавателю, что ваш ответ заслуживает более высокой отметки.

14. *Преподаватель обязывает вас дежурить с однокурсником, с которым у вас сложились плохие отношения. Ваши действия:*

а) скажете, что плохо себя чувствуете и не можете сегодня

дежурить; б) согласитесь дежурить с этим однокурсником;

в) подождете, пока однокурсник уберет свою часть аудитории, и только затем станете убираться; г) откажетесь дежурить вместе.

15. *Студенты вашего факультета разрабатывают программу для выступления в «Студенческой весне». Вы хотите выступить в определенной роли, но узнаете, что на эту роль претендует ваш друг. Ваши действия:*

а) предложите другу бросить жребий;

б) постараетесь добиться, чтобы роль досталась вам; в) ничего не станете предпринимать;

г) уступите товарищу роль.

16. Вы принесли домой бездомного котенка. Близкие против. Вы:

а) отнесете котенка назад;

б) скажете близким, что будете следить за порядком в доме, если они позволят оставить котенка; в) потребуете оставить котенка;

г) пообещаете отнести котенка позже, в надежде, что близкие передумают.

17. Вы поняли, что поступили не на тот факультет и решили его сменить на другой. Но близкие утверждают, что вы совершаете ошибку. Ваши действия:

а) уступите близким;

б) перейдете учиться на другой факультет;

в) совсем бросите обучение;

г) будете обучаться на двух факультетах одновременно, чтобы понять, какой из них вам ближе.

18. Вы — участник группы, выполняющей коллективное задание. Обсуждаются два предложения — ваше и вашего друга. Вы:

а) предложите другим участникам группы выбрать лучший вариант; б) согласитесь с вариантом друга;

в) не станете участвовать в дискуссии;

г) предложите взять лучшее из обоих вариантов.

19. Преподаватель проводит самостоятельную работу по двум вариантам. Оба варианта написаны на доске. У вашего соседа плохое зрение и он постоянно просит вас уточнить, что написано на доске. Ваши действия:

а) попросите преподавателя дать соседу вариант самостоятельной работы в письменной форме; б) скажете, что прочтете ему текст задания после того, как сделаете один номер своего варианта; в) скажете: «Сейчас», а сами продолжите выполнять свой вариант;

г) прочитаете ему текст задания.

20. Вы опоздали на занятие по уважительной причине, но преподаватель не пускает вас в аудиторию. Вы:

а) будете настаивать на том, чтобы присутствовать на занятии;

б) попросите преподавателя пустить вас на занятие, пообещав больше не опаздывать; в) извинитесь и останетесь ждать следующего занятия за дверью;

г) попросите преподавателя пустить вас на занятие, объяснив причину опоздания и пообещав дома сделать задания, которые вы пропустили.

Бланк ответа

1. А Б В Г	2. А Б В Г	3. А Б В Г	4. А Б В Г	5. А Б В Г
6. А Б В Г	7. А Б В Г	8. А Б В Г	9. А Б В Г	10. А Б В Г
11. А Б В Г	12. А Б В Г	13. А Б В Г	14. А Б В Г	15. А Б В Г
16. А Б В Г	17. А Б В Г	18. А Б В Г	19. А Б В Г	20. А Б В Г

Ключ к опроснику

Номер шкалы	Стратегия поведения	Ключ	Сырой балл	Накопленные частоты, %
1.	СОПЕРНИЧЕСТВО	1Б 3А 5Б 6В 7Г 8А 9А 10А 11А 12В 13Г 14Г 15Б 16В 17Б 20А		
2.	УСТУПКА	1А 2А 4А 6А 7Б 9Б 10Б 12А 13А 14Б 15Г 16А 17А 18Б 19Г 20В		

3.	ИЗБЕГАНИЕ	1Б 2Г 3Б 4В 5В 6Б 8Б 10Г 11Б 13В 14А 15В 16Г 17В 18В 19В		
4.	КОМПРОМИСС	2Б 3Г 4Б 5А 7В 8В 9В 10В 11Г 12Г 14В 15А 16Б 18А 19Б 20Б		
5.	СОТРУДНИЧЕСТВО	1Г 2В 3В 4Г 5Г 6Г 7А 8Г 9Г 11В 12Б 13Б 17Г 18Г 19А 20Г		

Обработка результатов. Соотнесите свои ответы с ключом к опроснику. В графе «Ключ» по каждой из пяти шкал обведите совпадающие номера ответов. Подсчитайте количество сырых баллов по каждой стратегии (за каждое совпадение ответа с ключом присваивается 1 балл).

Переведите сырые баллы в накопленные частоты (в %). Для этого полученные по каждой стратегии сырые баллы умножьте на 5. Запишите данные, полученные при выполнении методики в графу «Накопленные частоты».

Интерпретация результатов.

Чем выше уровень накопленных частот, набранных индивидом по каждой шкале (при максимально возможном – 100%), тем выше вероятность выбора соответствующей стратегии поведения в конфликтных ситуациях.

Критерии и показатели оценивания выполненной методики:

<i>Критерии</i>	<i>Показатели</i>
Выполнение методики <i>0-1 балл</i>	Студент не выполнил диагностику – 0 баллов Студент выполнил методику не в полном объеме, с нарушением инструкции – 0,5 балла Студент выполнил методику строго по инструкции и в полном объеме – 1 балл
Обработка и интерпретация результатов методики <i>0-1 балл</i>	Студент не произвел ни обработку, ни интерпретацию полученных по методике данных – 0 баллов Студент провел обработку данных, интерпретирует их с частичной опорой на психологические знания – 0,5 баллов Обработка проведена грамотно, при интерпретации данных студент оперирует психологическими понятиями – 1 балл
Качество рефлексии выполнения задания <i>0-1 балл</i>	Студент не выполнил рефлексию задания, рефлексия выполнена неверно – 0 баллов Студент недостаточно полно анализирует потенциал задания и собственные успехи/неудачи по его выполнению – 0,5 балла Студент демонстрирует умение анализировать условие ситуации, рассуждать, рефлексия качественная – 1 балл
<i>Итого</i>	<i>Максимум за упражнение 3 балла</i>

8.1.5. Образцы упражнений - элементов социально-психологического тренинга по курсу

Для получения опыта практической работы и развития необходимых навыков, студенты в ходе практических занятий выполняют ряд упражнений из тренинга. После проведения упражнения, студенты обсуждают пережитые эмоции, анализируют свои сильные и слабые стороны как специалистов. Ниже приводятся варианты таких упражнений.

Упражнение «Верификация эмоций»

Цель: прием, направленный на повышение точности восприятия партнера по общению. Время проведения: 40 мин.

Необходимые материалы: наборы игровых карточек из 6 штук с картинками, на которых изображены проявления эмоций в мимике, и игровые столы, за которыми располагаются игроки. Сюжет игры: зависит от варианта, который выбрал ведущий. Основная идея игрового сюжета состоит в том, чтобы определить и назвать а) эмоцию, которая будет переживаться большинством/меньшинством участников в определенной (данной) ситуации; б) партнера по игре, который переживает такую же/другую эмоцию, что и сам игрок в определенной (данной) ситуации. В зависимости от точности восприятия (угадывания) игрок получает/теряет очки. По итогам игры называется самый "эмпатичный" игрок. В ходе игры участникам раздаются наборы карточек. Играющие получают разъяснения относительно того, какая эмоция графически изображена на каждой карточке. Затем проводится пробный тур. Ведущий объявляет ситуацию, в которую условно попадает каждый из участников, например: "За экзаменационную работу вы получаете оценку "5" с двумя плюсами". Участникам необходимо выложить на игровой стол обратной стороной карточку с изображением того эмоционального состояния, которое возникнет у участника в данной ситуации. После этого игроки тянут жребий: "согласование" или "рассогласование". Одновременно игроки должны назвать имя одного из участников. Если им выпал жребий "согласование", они должны назвать имя человека, выложившего одинаковую с ним карточку. В случае жребия "рассогласование" нужно назвать имя человека, положившего другую карточку. При этом жребий оставляется в тайне до раскрытия всех карточек.

Затем карточки открываются. В случае, если игрок верно назвал имя партнера, он получает 1 очко, если ошибся – минус одно очко. Далее зачитывается новая ситуация и т.д. В процессе

проведения игры следует соблюдать такие правила: Запрещается намеренно раскрывать свои карты и демонстрировать свой выбор до сигнала ведущего. Если игрок заявляет, что все его партнеры сделали такой же ход, как и он, либо никто не сделал подобного хода, и это подтверждается при раскрытии карт, он получает плюс пять очков, если не подтверждается, то он получает минус пять очков. Каждая новая фаза игры начинается после предыдущей. Последовательность игровых фаз такова: а) зачитывание ситуации ведущим; б) выкладывание игровых карточек;

в) раздача жребия; г) выбор участника по заданию; д) раскрытие карточек; е) оценка результатов.

В начале проведения игры необходимо предусмотреть информационную часть, когда ведущий объясняет понятие эмоции, и сообщает ее психологическое содержание. Сообщение ведущего должно быть сделано с учетом особенностей аудитории и контекста ситуации. Перед началом игры необходимо объяснить, что предлагаемая игра – некарточная, хотя в ней используются карточки, ведется подсчет очков. Самым важным приобретением в этой игре будет более глубокое понимание других людей, их особенностей, побудительных причин. Ведущий должен принимать участие в обсуждении, побуждать участников к анализу своих переживаний. Особое внимание следует обращать на тех участников, которые часто делают ход "все" или "никто". Как правило, такое поведение свидетельствует о не включенности в игру или переключение с содержательного ее аспекта (постижение переживаний другого человека) на формальный (наработать побольше очков). Ведущему очень важно организовать обсуждение эмоциональных реакций. Как правило, обсуждение ведется относительно причин возникновения именно этой эмоции.

Упражнение «Невербальные компоненты общения»

Стоит поднять в группе вопрос о значении невербальных компонентов общения. Участников просят перечислить невербальные компоненты общения. После этого тренер предлагает тому, кто хочет, поделиться своим личным опытом и вспомнить какие-либо ситуации, в которых очевидно проявлялась бы значимость данного компонента общения. Затем тренер должен сказать что-то обоснованное и практически важное о том, какие

невербальные сигналы важны в активном слушании и при решении конфликтных ситуаций. Тренер предлагает участникам рассмотреть фазы деловой беседы: вступление в контакт, ориентация в проблеме, обсуждение и решение. На фазе вступления в контакт очень важны невербальные компоненты общения. Участникам раздаются материалы. Далее предлагается невербальное упражнение. Два ведущих уходят из комнаты, группа делится на две команды. Одной команде предлагается не улыбаться, когда ведущий будет здороваться с ними, а другой – наоборот, улыбаться. Задача ведущих - вступить в контакт со своими командами

Следующим заданием для команд будет смотреть для одной и не смотреть для другой команды в глаза ведущего. После упражнения в кругу участники, как правило, сначала обсуждают, что получилось и что не получилось. Резюмируя, группа беседует о том, что установить контакт с человеком, который не желает налаживать отношения в конфликте, помогают такие сигналы, как улыбка, взгляд в глаза, ассиметричная поза, наклон вперед, оптимальная для партнёров дистанция. Отсутствие их вызывает дискомфорт и затрудняет контакт.

Упражнение «Отработка техники интерпретации»

Цель: отработка умения формулировать свои предположения о причинах или целях высказывания партнера. Участникам предлагается потренироваться в умении формулировать пробные гипотезы. Один из участников должен рассказать о каком-то своем поступке, возможно, о таком, который он сам до конца не понимает. Затем каждый из участников может задать ему пробный вопрос, который будет начинаться со слов : «А может быть, что ты...». Когда участник почувствует, что его правильно поняли, сессия интерпретаций закончится. Обсуждение упражнения:

- Какие вопросы были наиболее удачными для прояснения причин или целей высказывания другого человека? Далее предлагается разделить на тройки, где один из участников будет супервизором, другой – оператором, а третий – «жалобщиком». Задача участников – использовать технику интерпретации. После этого все снова садятся в круг и обсуждают, что получилось, а что – нет.

Критерии и показатели оценивания упражнений тренинга:

<i>Критерии</i>	<i>Показатели</i>
Знание программного материала <i>0-1 балла</i>	Студент выполняет задание без опоры на программный материал – 0 баллов Студент при выполнении задания частично использует программный материал – 0,5 балла Студент выполняет задание с опорой на программный материал – 1 балл
Оперирование психологическими понятиями <i>0-1 балла</i>	Студент выполняет задание без использования психологических понятий – 0 баллов Студент при выполнении задания частично использует психологические понятия – 0,5 баллов При выполнении задания студент оперирует психологическими понятиями – 1 балл
Качество выполнения задания <i>0-1 балла</i>	Студент выполняет задание, не проводя его анализ и рефлексию, выполнено неверно – 0 баллов Студент недостаточно полно анализирует условие задания, предлагаемое решение недостаточно аргументированное – 0,5 балла Студент демонстрирует умение анализировать условие ситуации, рассуждать; предлагаемое решение носит аргументированный и доказательный характер – 1 балл

8.1.6. Образцы тестовых заданий

1. Какая из пословиц характеризует стратегию поведения в конфликте «избегание»:
 - а) худой мир лучше доброй драки;
 - б) кто сильнее, тот и прав;
 - в) кто дарит – друзей наживает;
 - г) где наболело, там не тронь.
2. Расстояние, на котором человек держится по отношению к другим людям на официальных приёмах и дружеских вечеринках, описывается при помощи понятия:
 - а) «интимная зона»;
 - б) «личная зона»;
 - в) «социальная зона»;
 - г) «общественная зона».
3. Коммуникативные барьеры возникают, если:
 - а) в процессе контакта возникают негативные чувства;
 - б) в процессе контакта возникают негативные эмоции;
 - в) взаимодействующие стороны испытывают симпатию друг к другу;
 - г) если участники общения являются носителями разных субкультур.
4. Скрещенные на груди руки символизируют:
 - а) заинтересованное состояние собеседника;
 - б) оценивающее состояние собеседника;
 - в) оборонное или негативное состояние собеседника;
 - г) скучающее состояние собеседника.
5. Какая из пословиц характеризует стратегию поведения в конфликте «сотрудничество»:
 - а) ищи кротости, чтоб не дойти до пропасти;
 - б) вынеси заботы на свет и держи с другими совет;
 - в) лучше синица в руках, чем журавль в небе;
 - г) кто сильнее, тот и прав.
6. Саморегуляция психоэмоционального состояния не включает в себя:
 - а) регуляцию дыхания;
 - б) регуляцию мышечного тонуса;
 - в) регуляцию эмоционального состояния;
 - г) регуляцию психических процессов.
7. Ниже приведена техника саморегуляции: «...Мысленно представьте себе, что у вас в правой руке лежит лимон. Начинайте медленно сжимать руку. Сжимайте до тех пор, пока не почувствуете, что «выжали» весь сок лимона...». Выберите область, в которой ее можно использовать:
 - а) регуляция мышечного тонуса;
 - б) регуляция эмоционального состояния;
 - в) регуляция дыхания;
 - г) работа с ожиданиями.
8. Представьте себе следующую ситуацию: один человек оскорбляет другого, обвиняет во всем. Данное поведение является проявлением:
 - а) внешней агрессией по отношению к другому;
 - б) внешней агрессией по отношению к себе;
 - в) внутренней агрессией по отношению к другому;
 - г) внутренней агрессией по отношению к себе.
9. Представьте себе следующую ситуацию, один человек говорит другому, что тот не прав, прав лишь он. Данное поведение является проявлением:
 - а) внешней агрессией по отношению к другому;

- б) внешней агрессией по отношению к себе;
 - в) внутренней агрессией по отношению к другому;
 - г) внутренней агрессией по отношению к себе.
10. Представьте себе следующую ситуацию: человек бьет себя по рукам, называет себя дураком, тряпкой. Данное поведение является проявлением:
- а) внешней агрессией по отношению к другому;
 - б) внешней агрессией по отношению к себе;
 - в) внутренней агрессией по отношению к другому;
 - г) внутренней агрессией по отношению к себе.
11. Вид слушания, применяемый в ситуациях общения с человеком, находящимся в состоянии возбуждения и аффекта называется:
- а) эмпатическое слушание;
 - б) пассивное слушание;
 - в) активное слушание;
 - г) целенаправленное слушание.
12. К техникам пассивного слушания относится:
- а) «Угу-реакции»;
 - б) «парафраз»;
 - в) уточняющие вопросы
 - г) резюмирование
13. Представьте себе, что к вам обращается человек, который хочет поделиться с вами личными переживаниями, проблемами, он не слишком уверен в себе, растерян. Какой вид слушания целесообразно использовать при общении с таким человеком:
- а) эмпатическое слушание;
 - б) пассивное слушание;
 - в) активное слушание;
 - г) целенаправленное слушание.
14. В деловых ситуациях, когда другой человек ведет себя агрессивно, давит на вас, целесообразно использовать следующий вид слушания:
- а) эмпатическое слушание;
 - б) пассивное слушание;
 - в) активное слушание;
 - г) целенаправленное слушание.
15. Соотнесите виды слушания с применяемыми техниками:
- | | |
|--------------------------|------------------|
| а) эмпатическое слушание | 1. «Угу-реакции» |
| б) пассивное слушание | 2. Парафраз |
| в) активное слушание | 3. «Эхо» |
16. Как следует ответить на агрессивное высказывание «Ты грязнуля», используя понимающие высказывания:
- а) «Сам ты грязнуля. У меня с чистотой все в порядке»;
 - б) «С чего ты взял, что я веду себя как грязнуля?»;
 - в) «Мне не нравится, что ты так говоришь. Ты не прав»
 - г) «Правильно ли я понимаю, что тебе надоело мыть посуду и тебе обидно, что я не помогаю тебе в этом?»
17. Минимальный учет собственных интересов и максимальный - интересов другой стороны характеризует следующую стратегию поведения в конфликте:
- а) соперничество;
 - б) избегание;
 - в) уступка;
 - г) компромисс.
18. При использовании стратегии соперничества в конфликтной ситуации главным является:
- а) сохранение отношений;
 - б) экономия времени;

- в) достижение собственных интересов;
 - г) учёт интересов обеих сторон.
19. Соотнесите стратегии поведения в конфликтной ситуации с ее психологическим содержанием:
- а) соперничество б) уступка в) сотрудничество г) компромисс
20. Если человек уступает, только если ему что-то предложат – это является проявлением следующей стратегии поведения в конфликтной ситуации:
- а) компромисс;
 - б) сотрудничество;
 - в) избегание;
 - г) уступка.

Критерии оценки тестовых заданий: каждый правильный ответ оценивается в 0,5 балла. Тест включает 30 вопросов (максимальное кол-во баллов – 15). Тест считается выполненным при условии, что студент набрал минимум 10 баллов.

8.1.7. Вопросы для подготовки к контрольной работе

1. Конфликтология в системе социальных дисциплин.
2. Основные направления разработки теории конфликта.
3. Методология и методы конфликтологии.
4. Конфликт и социальное противоречие.
5. Структура и функции конфликта.
6. Типология конфликтов.
7. Стратегии поведения людей в конфликте.
8. Конфликт и манипуляция.
9. Конфликтные личности.
10. Источники и типы организационно-управленческих конфликтов.
11. Специфика проявления организационно-управленческих конфликтов.
12. Профилактика, управление и разрешение конфликтов в организации.
13. Причины и специфика межличностных конфликтов.
14. Управление межличностными конфликтами
15. Основные подходы к рассмотрению внутриличностных конфликтов.
16. Специфика социального конфликта.
17. Последствия групповых конфликтов.
18. Основные методы саморегуляции в конфликтных ситуациях.
19. Понятие, типология политических конфликтов. Урегулирование и разрешение.
20. Этнические и национальные конфликты, их природа, источники и способы урегулирования.
21. Понятие управления конфликтами.
22. Предупреждение и стимулирование конфликтов.
23. Регулирование конфликтов.
24. Разрешение конфликтов: модели, стили, методы.
25. Основные подходы к завершению конфликта.
26. Завершение конфликта с помощью третьей стороны.
27. Организация переговоров.
28. Ведение переговоров в конфликтных ситуациях.
29. Процесс медиации.
30. Работа медиатора по разрешению конфликта в организации.

Критерии оценки вопроса к контрольной работе

<i>Критерии</i>	<i>Показатели</i>
Усвоение программного теоретического материала (устный ответ) <i>0-5 баллов</i>	<ul style="list-style-type: none"> - дает аргументированный, полный ответ на вопрос экзаменационного билета, демонстрирует знание основного содержания дисциплины и ее элементов в соответствии с прослушанным лекционным курсом - демонстрирует знание основной и дополнительной литературы по курсу - демонстрирует способность к анализу и сопоставлению различных подходов к рассмотрению заявленной в вопросе проблематики
Способность оперировать психологическими понятиями, устанавливать отношения между ними (устный ответ) <i>0-2 баллов</i>	<ul style="list-style-type: none"> - знает определения и основные понятия - корректно использует профессиональную терминологию - владеет умением устанавливать межпредметные и внутрипредметные связи между событиями, объектами и явлениями
Знание и владение основными методами диагностики и мониторинга результатов обучения учащихся <i>0-3 баллов</i>	<ul style="list-style-type: none"> - демонстрирует знание основных методик диагностики результатов обучения (компетенций) обучающихся - осознает и грамотно аргументирует специфику диагностических процедур в разных возрастных группах учащихся (от начальной школы до старших классов) - знает особенности организации и проведения мониторинга в условиях современного образования возможностями активных методов обучения и инновационных технологий
<i>Итого баллов</i>	<i>Максимум 10</i>

8.2. Описание балльно-рейтинговой системы оценивания результатов обучения студентов по итогам освоения дисциплины

Текущий контроль знаний и практических навыков бакалавров очной формы обучения осуществляется в форме опроса студентов на практических занятиях, проверки выполнения устных и письменных домашних заданий и проверки знаний решением кейсов, а также по итогам выполнением методик в ходе самостоятельной работы. В процессе изучения учебной дисциплины оказывается помощь в виде групповых и индивидуальных консультаций.

Успешность изучения дисциплины «Конфликтология» оценивается, исходя из 100 максимально возможных баллов (суммарный рейтинговый балл текущего и промежуточного контроля), которые студент может набрать уже в ходе текущего контроля. Результаты текущего контроля заносятся в технологическую карту дисциплины (см. ниже).

Для оценки полученных знаний и навыков студентов по данной дисциплине проводится итоговый контроль – **контрольная работа**. К контрольной работе допускаются студенты, набравшие не менее 40 баллов. Количество баллов, которые студент может набрать по итогам сдачи контрольной работы – 30 баллов.

Контрольная работа включает в себя три этапа:

- 1 этап (обязательный) – тестирование;
- 2 этап (по желанию студента) – ответ на теоретический вопрос;
- 3 этап (по желанию студента) – решение кейса.

Технологическая карта рейтинговых баллов
 Направление подготовки 43.03.02. «Туризм», очная форма

<i>№ п/п</i>	<i>Вид задания</i>	<i>Комментарий</i>	<i>Кол-во баллов</i>	<i>Минимум- максимум</i>
1.	Посещение лекций	За 1 лекцию	0,5	0-4
2.	Посещение практически занятий	За 1 занятие	0,5	0-9
3.	Активность на занятиях	Выбор тестов, упражнений, осуществление рефлексии упражнений	Тест без инт-0,5 Тест с инт-1 Упражн-0,5 Рефл-0,5 Ответ-1	0-20
4.	Тестирование	На проверку знаний	1 вопр. – 0,5 б.	0-10
5.	Решение кейсов	В течение занятий и на сам. раб.	Кейс-4	0-20 (5 кейсов)
6.	Участие в тренингах	Тренинг групповой, индивидуальный	группа - 3 б. индивид. – 2 б.	10 (2 гр., 2 индив.)
7.	Выполнение методик в рамках самостоятельной работы	Консультации с преподавателем	1 – 3 метод. балла	0-9 (3 метод)
8.	Итоговое задание в группах	Разработка стратегий по предотвращению или решению конфл. ситуации в проф. деят., проигрыв. ролей	Инициатор – 5 Организатор -5 Исполнитель -3 Иные роли (акт. участие)-3 Присутств-й-0,5	0-20 (2 задания)
9.	Выполнение итогового теста	30 вопросов	1 вопрос-0,5 б.	0-15
ВСЕГО:				0-100
10.	Бонусные баллы	Написание реферата, подготовка сообщения, поиск упражнения и проведение его в группе	Реферат +2 Упражнение +3 Кейс-задача +3 Тренинг +5	
11.	Дополнительные баллы	Ответ на теоретический вопрос на контрольной работе; решение кейса на контрольной работе	Вопрос – 10 б.; Кейс – 5 б.	0-10 0-5
12.	Понижающий коэффициент (за работу, сданную не в указанный срок)	Сдача не в срок, но в течение обучения Сдача не в сессию	Минус -0,25 Минус -0,5	-0,25 -0,5
ИТОГО :				100 баллов

Общее количество баллов, полученное студентом на контрольной работе, суммируется с

баллами, полученными на этапе текущего контроля. Полученный суммарный балл переводится в формулировку «зачтено»/ «не зачтено» и заносится в зачетную книжку студента.

Таблица

Шкала перевода рейтинговых баллов в итоговую оценку

Наименование оценки	Сумма баллов
«Зачтено»	60-100
«Не зачтено»	0-59

9. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины:

а) основная литература:

1. Конфликтология : учебник / В. П. Ратников, И. К. Батурин, В. Ф. Голубь [и др.] ; под ред. В. П. Ратникова. – 3-е изд., перераб. и доп. – Москва : Юнити-Дана, 2017. – 543 с. : табл., граф., ил., схемы. – (Золотой фонд российских учебников). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=684816>

2. Шарков, Ф. И. Общая конфликтология : учебник / Ф. И. Шарков, В. И. Сперанский ; под общ. ред. Ф. И. Шаркова ; Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации. – 5-е изд., стер. – Москва : Дашков и К°, 2023. – 236 с. : ил., схем. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=710098>

3. Бобрешова, И. П. Конфликтология. Практикум : учебное пособие / И. П. Бобрешова, В. К. Воробьев. – Оренбург : Оренбургский государственный университет, 2015. – 102 с. : табл., ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=438981>

б) дополнительная литература:

1. Алиева, Р. Р. Конфликтология : учебное пособие : [16+] / Р. Р. Алиева, Ш. И. Булуева, П. К. Магомедова ; Министерство науки и высшего образования Российской Федерации, Дагестанский государственный педагогический университет, Чеченский государственный университет. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2019. – 381 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=570428>

2. Березовская, Е. А. Конфликтология : учебное пособие : [16+] / Е. А. Березовская ; Ростовский государственный экономический университет (РИНХ). – Ростов-на-Дону : Издательско-полиграфический комплекс РГЭУ (РИНХ), 2007. – 86 с. : схем., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=683706>

в) информационные технологии:

1. Персональные компьютеры
2. Доступ в Интернет
3. Проектор
4. Система VOTUM

г) программное обеспечение:

1. Windows 7
2. LibreOffice Writer
3. LibreOffice Calc
4. LibreOffice Impress

д) базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:

1. <http://biblioclub.ru> – Электронная библиотечная система «Университетская библиотека онлайн» Договор №96-09/2025 от 12.09.2025 г.
2. <http://lib.icone.ru> - Электронная библиотечная система АНО ВО «ИНО»
3. <http://edu.ru> – Федеральный портал «Российское образование»
4. <https://www.minobrnauki.gov.ru> – сайт Министерства науки и высшего образования РФ
5. <http://prlib.ru> – Президентская библиотека имени Б. Н. Ельцина
6. <http://rusneb.ru> – Национальная электронная библиотека
7. <http://rusneb.ru> – Национальная электронная библиотека
8. <http://elibrary.rsl.ru> – Российская государственная библиотека
9. <http://elibrary.ru> – Научная электронная библиотека «Elibrary»

10. Материально-техническое обеспечение дисциплины

В АНО ВО «ИНО» предусмотрены учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, практических/индивидуальных занятий, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования.

Аудитории, в которых проводятся занятия по дисциплине, укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории. Для проведения занятий лекционного типа предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий (в электронном виде - презентаций), обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие примерным программам дисциплин, рабочим учебным программам дисциплин.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду организации.

Наименование помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом, в том числе помещения для самостоятельной работы, с указанием перечня основного оборудования, учебно-наглядных пособий и используемого программного обеспечения	Адрес (местоположение) помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом (в случае реализации образовательной программы в сетевой форме дополнительно указывается наименование организации, с которой заключен договор)
Учебная аудитория №5 Оснащение: Стул с пюпитром – 48 шт. Стол преподавателя – 1 шт. Стул преподавателя – 1 шт. Экран большого размера – 1 шт. Меловая доска – 1 шт. Ноутбук - 1 шт. Проектор INFocus - 1 шт.	115114, г. Москва, вн.тер.г. муниципальный округ Даниловский, наб. Дербеневская, д. 11, этаж № 1, нежилое помещение, площадью 479.2 м2 (часть нежилого помещения)
Помещение для самостоятельной работы Оснащение: Стул с пюпитром – 25 шт. Стол преподавателя – 1 шт., Стул преподавателя – 1 шт. Персональный компьютер с периферией, с возможностью подключения к сети «Интернет» и	115114, г. Москва, вн.тер.г. муниципальный округ Даниловский, наб. Дербеневская, д. 11, этаж № 1, нежилое помещение, площадью 479.2 м2 (часть нежилого помещения)

<p>обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Организации. – 1 шт. МФУ - 1 шт.</p>	
--	--

-

11. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины

11.1 Методические рекомендации (материалы) для преподавателя

Дисциплина «Конфликтология» осваивается студентами на 3 курсе. Дисциплина включает в себя практические и самостоятельные занятия.

В ходе проведения практических занятий планируется проведение проблемных дискуссий, позволяющих более разносторонне и менее субъективно доносить материал психологии конфликтов до студентов, эвристических бесед, практических занятий, моделирующих реальные ситуации, явления, проблемы, психологических тренингов. Планируется привлекать студентов к обсуждению наиболее острых проблем психологии, разбору конкретных ситуаций, демонстрировать «открытый», дискуссионный характер психологического знания.

Самостоятельная работа студентов включает в себя работу с учебниками и рекомендованной дополнительной литературой; конспектирование основных источников по изучаемой дисциплине; составление схем, таблиц; решение задач. Контроль результатов выполнения самостоятельной работы студентов может предоставляться в виде письменного отчета или устно в ходе индивидуальных консультаций с преподавателем.

Средством текущего контроля знаний студентов служит оценка преподавателем устных ответов в ходе практических занятий, решение задач, выполнение заданий для самостоятельной работы, а также заданий тестового типа. Задания для текущего контроля преследуют цель проверки усвоения знаний, готовности применять полученные знания в профессиональной деятельности, а также определения уровня сформированности профессиональных компетенций.

Рекомендации по использованию кейс-метода.

Кейс-метод - инновационный метод обучения в вузе, который учитывает все особенности предмета и формирует необходимые знания, умения и навыки. Данный метод направлен на решение определенной проблемы, однако данная проблема не дается в готовом виде, а формулируется преподавателем, исходя из условий реальной учебной ситуации. Суть его в том, что студентам предлагается осмыслить реальную жизненную ситуацию, описание которой одновременно отражает не только какую-либо практическую проблему, но и актуализирует определенный комплекс знаний, который необходимо усвоить при разрешении данной проблемы. При этом сама проблема не имеет однозначных решений. Предлагаемые студентами решения могут быть оценены по степени эффективности, по степени риска, по обоснованности решения, по затратам ресурсов, но при этом самые разные решения будут правильными, соответствующими заданию. Таким образом, учебный материал подается в виде ситуаций (кейсов), а знания приобретаются в результате активной и творческой работы: самостоятельного осуществления целеполагания, сбора необходимой информации, ее анализа с разных точек зрения, выдвижения гипотезы, выводов, заключения, самоконтроля процесса получения знаний и его результатов. Рекомендуется использовать практические кейсы, которые отражают абсолютно реальные жизненные ситуации. Задача преподавателя - активизировать студентов на поиск различных истин и подходов и помочь им сориентироваться в проблемном поле. При этом акцент в обучении переносится с овладения готовым знанием на его выработку. Результатами применения кейс-метода, помимо знаний, должны стать навыки профессиональной деятельности, а также развитие системы ценностей, профессиональных позиций, жизненных установок.

Основные цели метода кейс-стади:

1. развитие навыков анализа и критического мышления
2. соединение теории и практики
3. демонстрация различных позиций и точек зрения
4. представление примеров принимаемых решений и их последствий
5. формирование навыков оценки альтернативных вариантов в условиях неопределенности.

При решении задач в рамках метода кейс-стади отрабатываются коммуникативные навыки – точно выражать свои мысли; уметь слушать других, аргументировано высказывать точку зрения, подбирать контраргументацию и пр.; развиваются презентационные умения и навыки по представлению информации; вырабатывается уверенность в себе и в своих силах; формируются устойчивые навыки рационального поведения в условиях неполной информации при решении комплексных проблем; осуществляются самооценка и на ее основе самокоррекция индивидуального стиля общения и поведения; осваиваются партнерские отношения и приобретаются навыки сотрудничества и т.д.

Можно использовать следующие варианты проведения занятий.

1. Ситуация готовится заранее самим преподавателем, затем зачитывается та ее часть, которая является инцидентом, а потом после завершения процесса задавания вопросов слушателями каждая подгруппа принимает свое решение, и уже затем в открытой дискуссии обсуждаются его правильные и неправильные аспекты.

2. Преподаватель рассказывает обучаемым о технологии анализа ситуаций методом «инцидента», затем дается время 15 - 20 мин, и каждая команда отрабатывает свой вариант ситуации (взятый из книги, практической деятельности предприятий и т.п.). Когда ситуации у всех команд будут разработаны, тогда начинается процедура сбора информации: «инцидент» («случилось...»); вопросы и ответы; принятие решения; презентация решения и его анализ авторами ситуации. Затем другая команда действует в той же последовательности.

Процедура работы с ситуацией состоит в том, что студент, ознакомившись с описанием проблемы (случая), самостоятельно анализирует ситуацию, диагностирует проблему и представляет свои идеи и решения в процессе дискуссии с другими студентами. Если знакомство с задачей происходит прямо на занятии, то обычно для индивидуального анализа требуется от 10 до 30 минут в зависимости от объема материала. В ходе анализа ситуации студенты учатся действовать «в команде», проводить многоаспектный анализ и принимать решения. Как правило, на рассмотрение ситуаций требуется от 30 минут до 2 часов учебного времени. Продолжительность занятий зависит от сложности ситуации и глубины знания студентов.

Работа с кейсом включает следующие этапы:

1. Подготовка кейса преподавателем. Работа по созданию кейса и вопросов для его анализа носит творческий характер. Она осуществляется за пределами аудитории и включает в себя научно-исследовательскую, методическую и конструирующую деятельность преподавателя.

2. Индивидуальная самостоятельная работа студентов с кейсом. В целом, работа студента с кейсом распадается на две фазы. Первая фаза представляет собой внеаудиторную работу, цель которой состоит в подготовке ко второй фазе - аудиторному анализу кейса.

3. Анализ практической ситуации в подгруппе (микрогруппе).

Рассмотрение ситуаций может проводиться с разделением участников занятия на малые группы (по 4 - 8 человек). В случае малого количества обучаемых можно разбить присутствующих на пары. Количество людей варьируется в зависимости от масштабов и сложности ситуации, от ее новизны. Работа в микрогруппах занимает центральное место в кейс-методе, так как это самый эффективный метод изучения и обмена опытом.

4. Предварительное обсуждение ситуации в аудитории. Этот этап нужен для того, чтобы преподаватель убедился в хорошем усвоении материала студентами и в правильном понимании всеми присутствующими проблем, поставленных в ситуации, так как студенты самостоятельно по кейсу изучают новый материал, необходимый для выполнения практического задания. Методы проверки могут быть традиционными (устный фронтальный опрос, взаимопроверка.) и нетрадиционными (тестирование, рейтинг и т.д.).

5. Межгрупповая дискуссия. Этот этап проводится на основе сообщений подгрупп. Представители, делегированные каждой из подгрупп для презентации итогового материала, выступают со своим анализом и предполагаемыми решениями, а участники из других подгрупп выступают в роли оппонентов. Преподаватель контролирует ситуацию и

выполняет роль координатора и руководителя дискуссии, а при необходимости - оппонента и критика, активизируя и направляя дискуссию. Наиболее целесообразно организовать дискуссию между участниками анализа, поэтому можно «переадресовать» вопросы к другим обучаемым.

6. Подведение итогов. Оно осуществляется сначала желающими высказаться из аудитории, а затем самим преподавателем, ведущим занятие. Преподаватель дает оценку выводам подгрупп и отдельных участников, а также всему ходу дискуссии. Преподавателю лучше использовать многокомпонентный метод формирования оценки. Ее составными будут оценки за:

- уровень активности на занятии (выступление, владение категориальным аппаратом, предложение плана действий, участие в обработке количественных данных и др.);
- подготовленные письменные работы (формулировка и анализ большинства проблем, имеющихся в кейсе, собственные выводы, составленные документы оформлены надлежащим образом и др.).

С целью создания условий, необходимых для освоения ОПОП, каждый студент, включая лица с ограниченными возможностями здоровья, в течение всего периода обучения обеспечиваются индивидуальным неограниченным доступом к электронно-библиотечным системам (электронным библиотекам) и к электронной информационно-образовательной среде образовательной организации. Дидактический материал, необходимый студенту с ограниченными возможностями здоровья, преподаватель пересылает по электронной почте. Взаимодействие преподавателя и студента осуществляется не только непосредственно в учебной аудитории, но и в ходе переписки, а также онлайн. Доступ к электронным ресурсам реализуется как из любой точки Института через Wi-Fi и в компьютерных классах открытого доступа, так и вне Института.

11.2 Методические указания для студентов

Умение управлять конфликтами в настоящее время является широко востребованной в различных профессиях компетенцией. Для того чтобы научиться конструктивно разрешать конфликты необходимо не только изучить теоретический материал, но и активно применять его на практике (как на практических аудиторных занятиях, так и в жизни, выполняя задания для самостоятельной работы).

Часть практических занятий проводится в форме социально-психологического тренинга. Тренинг предполагает последовательное прохождение занятий, так как понятия, включенные в предыдущие занятия, являются базой для полноценного усвоения последующих, поэтому пропуски занятий являются препятствием для дальнейшего усвоения материала.

Написание и оформление реферата

Образец требований носит рекомендательный характер.

Реферирование является необходимым элементом научно-исследовательской работы студента. Оно способствует развитию умений анализировать, сравнивать, формировать суждения, классифицировать и делать самостоятельные выводы. В процессе работы над рефератом отрабатываются навыки работы с литературой, обобщения литературных источников и практического материала по теме, способности грамотно излагать вопросы темы, делать выводы. Работа над рефератом помогает студенту: углублять понимание отдельных вопросов изучаемого курса; приобретать и совершенствовать навыки самостоятельной творческой работы; логически мыслить и отстаивать свою точку зрения. Работая над рефератом, необходимо:

- определить тему, цель и задачу;
- определить вид реферата (монографический, составленный по одному первоисточнику, или обзорный, составленный по нескольким работам на одну тему);

- провести обзор научной, научно-методической и учебно-методической литературы, с последующим сокращением информации для получения краткого, сжатого содержания статьи, книги и т.д.;

- как можно точнее отобразить предмет реферирования, при сохранении значимой информации, содержащейся в тексте;

- структурировать текст реферата.

Реферат должен содержать: титульный лист; оглавление; введение; основную часть; заключение; пронумерованный список используемой литературы.

В верхней части титульного листа пишется, в каком учебном заведении выполняется работа, далее – тема реферата, наименование дисциплины, по которой пишется реферат, и специальности (направления подготовки), факультет, фамилия, имя и отчество исполнителя; ниже – должность, ученая степень и Ф.И.О. преподавателя. В центре нижней части титульного листа пишется город и год выполнения. Во введении обосновывается выбор темы, определяется ее значимость и актуальность для науки вообще и для изучения данного учебного курса в частности, указывается цель и задачи реферата, дается характеристика используемой литературы. Основная часть должна излагаться в соответствии с планом, в ней четко, последовательно и достаточно сжато представляется содержание реферируемого материала. Выделяются основные теоретические положения и понятия. Заключение должно содержать краткое обобщение рассмотренного материала, выделение наиболее достоверных и обоснованных положений и утверждений. В заключении необходимо также проанализировать степень успешности решения поставленных автором реферата цепей и задач, определить перспективы дальнейшей разработки данной темы.

В конце работы прилагается список литературы.

Примерный объем реферата должен составлять 5-15 страниц печатного текста. Тест работы должен быть распечатан на компьютере на одной стороне стандартного листа А 4 белой бумаги. Интервал межстрочный – полуторный. Цвет шрифта – черный. Гарнитура шрифта основного текста – Times New Roman. Кегль (размер) от 12 до 14 пунктов. Размеры полей страницы: левое поле – 30 мм, верхнее, нижнее и правое – 20 мм. Формат абзаца: полное выравнивание («по ширине»). Отступ красной строки одинаковый по всему тексту.

Страницы должны быть пронумерованы с учетом титульного листа, который не обозначается цифрой. Каждый раздел начинается с новой страницы. Расстояние между названием главы и последующим текстом должно быть равно 1-2 интервала. Расстояние между названием пункта и текстом – 2-3 интервала. Точка в конце заголовка, располагаемого посередине листа, не ставится. Заголовки не подчеркиваются, и перенос слов в них не допускается.

Список литературы оформляется следующим образом. По каждому литературному источнику даются фамилии и инициалы авторов, название работы, из которой взята цитата, место издания, название издательства, год издания, количество страниц. Если приводится статья, то указывается фамилия и инициалы автора, название статьи и через две линейки (//) название источника, сборника или журнала. Затем год издания и номер журнала, страница.

Критерии оценки реферата включают:

- эрудированность в рассматриваемой области:

- актуальность заявленной проблемы;
- соответствие содержания теме;
- глубина проработки материала;
- правильность и полнота цитирования литературы;

- характеристика работы:

- грамотность и логичность изложения материала;
- структура работы (введение, основная часть, заключение, литература);
- соответствие оформления реферата настоящим требованиям.

При оформлении реферата, сообщения или доклада обратите особое внимание на оформление ссылок на печатные и электронные документы. Для этого уточните требования к

ним в соответствии с последним утверждённым ГОСТом к таким документам (их можно найти в интернете).

Студенты, включая лица с ограниченными возможностями здоровья, в течение всего периода обучения при выполнении домашних заданий, в том числе, индивидуальных заданий, рефератов, докладов, сообщений, презентаций, курсовых и выпускных квалификационных и других видов учебных и научно-исследовательских работ могут пользоваться неограниченным доступом к:

- электронно-библиотечным системам (электронным библиотекам);
- электронной информационно-образовательной среде образовательной организации: учебные планы; рабочие программы учебных дисциплин; информация о конкурсах, проводимых в учебном заведении; новости Института; другая информация.

По мере необходимости студент с ограниченными возможностями здоровья обращается к преподавателю по электронной почте . Возможно взаимодействие преподавателя и студента онлайн. Работа студента с электронными ресурсами реализуется как из любой точки Института через Wi-Fi и в компьютерных классах открытого доступа, так и вне Института.

Примерные образцы заданий для подготовки к практическим занятиям

Тема «Природа и сущность конфликта»

1. Понятие конфликта. Конфликт как социальный феномен.
2. Функции и основные психологические причины конфликтов.
3. Структура конфликта (стороны конфликта, предмет конфликта, образы предмета конфликта, мотивы конфликта, позиции сторон).
4. Типологии конфликтов (по составу участников, по сферам проявления, по степени длительности и напряженности, по предмету, по социальным последствиям).