

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Астраханский государственный университет имени В. Н. Татищева»
(Астраханский государственный университет им. В. Н. Татищева)

СОГЛАСОВАНО

Руководитель ОПОП

Крюкова Е.В.

«04» апреля 2024 г.

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой психологии

Кайгородов Б.В.

«04» апреля 2024 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

МЕТОДЫ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ

Составитель

Камнева О.А., доц., канд.биолог.наук

Направление подготовки/
специальность

38.03.01 Экономика

Направленность (профиль) ОПОП

Финансы и кредит

Квалификация (степень)

бакалавр

Форма обучения

очная

Год приема

2023

Курс

1

Семестр

2

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Целями освоения дисциплины являются: развитие способности управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни с помощью освоенных методов разрешения конфликтов.

1.2. Задачи освоения дисциплины:

- развитие способности управлять своим временем на основе принципов образования с помощью освоенных методов разрешения конфликтов;
- развитие способности выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития в течение всей жизни с помощью освоенных методов разрешения конфликтов.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

2.1. Учебная дисциплина Методы разрешения конфликтов относится к *части, формируемой участниками образовательных отношений* (общеуниверситетский электив) и осваивается во 2 семестре.

2.2. Для изучения данной учебной дисциплины необходимы следующие знания, умения и навыки, формируемые предшествующими учебными дисциплинами:

Обществознание (школьная программа)

Знания: обществознание (человек и общество; общение и взаимодействие)

Умения: анализировать конфликтную ситуацию и уметь её разрешать

Навыки: работы с научной литературой, анализа текстов, управления конфликтами.

2.3. Последующие учебные дисциплины и практики, для которых необходимы знания, умения, навыки, формируемые данной учебной дисциплиной:

данная дисциплина поможет организовать свой учебный процесс в рамках дисциплин общей и профессиональной направленности.

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Процесс освоения дисциплины направлен на формирование элементов следующих компетенций в соответствии с ФГОС ВО и ОПОП ВО по данному направлению подготовки (специальности):

- а) универсальных (УК): –, УК-6
- б) общепрофессиональных (ОПК): -
- в) профессиональных (ПК): -

Таблица 1- Декомпозиция результатов обучения

Код и наименование компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
	Знать (1)	Уметь (2)	Владеть (3)
УК-6 (Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни)	ИУК.6.1.1. сущность, техники, приемы управления временем ИУК 6.1.2. Особенности принципов самообразования	ИУК 6.2.1. анализировать результаты своей деятельности и выстраивать траекторию своего саморазвития ИУК 6.2.2. Реализовывать траекторию саморазвития	ИУК-6.3.1. Техниками и методами управления своим временем ИУК-6.3.2. Навыками целеполагания, самоорганизации и управления собой во времени

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Объем дисциплины составляет 2 зачетные единицы, в том числе 72 часа, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (из них: 36 часов - семинарские занятия) и 36 часов - самостоятельная работа обучающихся. Итоговый контроль знаний – зачет.

Таблица 2 - Структура и содержание дисциплины

Раздел, тема дисциплины (модуля)	Семестр	Контактная работа (в часах)			Самост. работа		Форма текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации [по семестрам]
		Л	ПЗ	ЛР	КР	СР	
Тема 1. Конфликт как противоречие	2		4			4	Фронтальный опрос, выполнение практических заданий
Тема 2. Виды конфликтов и конфликтные ситуации			8			8	Выполнение практических заданий
Тема 3. Динамика конфликта			8			8	Выполнение практических заданий
Тема 4. Способы разрешения конфликтов			8			8	Выполнение практических заданий, равный обучает равного, контрольная работа
Тема 5. Превентивный процесс разрешения конфликтных ситуаций			8			8	Выполнение практических заданий, равный обучает равного
Итого	72		36			36	Зачёт

Таблица 3- Матрица соотнесения разделов, тем учебной дисциплины и формируемых компетенций

Раздел, тема дисциплины (модуля)	Кол-во часов	Код компетенции				Общее количество компетенций
		УК-6		
Тема 1. Конфликт как противоречие	8	+				1
Тема 2. Виды конфликтов и конфликтные ситуации	16	+				1
Тема 3. Динамика конфликта	16	+				1
Тема 4. Способы разрешения конфликтов	16	+				1
Тема 5. Превентивный	16	+				1

Раздел, тема дисциплины (модуля)	Кол-во часов	Код компетенции				Общее количество компетенций
		УК-6		
процесс разрешения конфликтных ситуаций						
ИТОГО	72					

Краткое содержание каждой темы дисциплины

Тема 1. Конфликт как противоречие

Время и методы разрешения конфликтов. Принципы образования и методы разрешения конфликтов. Траектория саморазвития и методы разрешения конфликтов. Жизненный путь и методы разрешения конфликтов. Конфликт как противоречие, противодействие, противостояние, столкновение, противоборство.

Тема 2. Виды конфликтов и конфликтные ситуации

Типы и группы методов разрешения конфликтов. Виды конфликтов: внутриличностные, межличностные, личностно-групповые, межгрупповые. Деструктивные и конструктивные конфликты и их функции. Особенности конфликтной ситуации. Смысл, причины и предпосылки конфликтов. Действие законов диалектики в освоении навыков разрешения конфликтов: источник развития, «механизм» развития, результаты развития. Истинное развитие есть саморазвитие. Структура конфликтных ситуаций и её анализ.

Тема 3. Динамика конфликта

Динамика конфликта и её этапы. Формы завершения конфликтов: разрешение конфликта; урегулирование конфликта; затухание конфликта; устранение конфликта; перерастание в другой конфликт. Результаты завершения конфликтов. Навыки применения методов разрешения конфликтов: уход от конфликта, подавление конфликта, управление конфликтом.

Тема 4. Способы разрешения конфликтов

Профилактические стратегические структурные методы разрешения конфликтов. Тактические методы разрешения конфликтов: избегание, приспособление, соревнование, компромисс, сотрудничество. Компромисс и сотрудничество как эффективные методы разрешения конфликта. Правила разрешения конфликта. Способы разрешения конфликтов. Способы оценки разрешения конфликтов по правилам: анализ цели, решения, проблемы, доверие, симпатия.

Тема 5. Превентивный процесс разрешения конфликтных ситуаций

Навыки разрешения конфликтов. Типичные ошибки при разрешении конфликтов. Переговорный процесс как способ разрешения конфликтов. Применение методов разрешения конфликтов в разнообразных сферах и ситуациях жизнедеятельности.

5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ПРЕПОДАВАНИЮ И ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Указания для преподавателей по организации и проведению учебных занятий по дисциплине

Освоение дисциплины «Методы разрешения конфликтов» обучающимися предполагает посещение, работу на практических занятиях в виде собеседования по вопросам, выполнения практических заданий под руководством преподавателя как в группах, так и индивидуально. Часть заданий после изучения соответствующей темы обучающиеся выполняют в качестве самостоятельной работы.

5.2. Указания для обучающихся по освоению дисциплины

Таблица 4 -Содержание самостоятельной работы обучающихся

Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение	Кол-во часов	Формы работы
Тема 1. Конфликт как противоречие Проанализируйте понятия: конфликт, конфликтность, конфликтная ситуация. Как связаны эти понятия. Как копирует конфликт «жизненная» и научная психология.	4	Практическое задание, дискуссия
Тема 2. Виды конфликтов и конфликтные ситуации Приведите примеры конфликтных ситуаций и реальных конфликтов. Назовите причины, по которым они возникли	8	Практическое задание, дискуссия
Тема 3. Динамика конфликта Пройдите тесты на конфликтность Кноблоха-Фальконетт, К.Н. Томаса «Оценка способов реагирования в конфликте» Сделайте выводы о собственной конфликтности.	8	Практическое задание, дискуссия
Тема 4. Способы разрешения конфликтов Пройдите тест на определение уровня конфликтности (Д.М. Рамендик). Подберите для себя приемы саморегуляции в ситуации конфликта и представьте в виде презентации	8	Практическое задание, дискуссия
Тема 5. Превентивный процесс разрешения конфликтных ситуаций Выработайте собственную стратегию разрешения конфликтов и представьте в виде презентации	8	Практическое задание

5.3. Виды и формы письменных работ, предусмотренных при освоении дисциплины, выполняемые обучающимися самостоятельно

Курсовой проект (курсовая работа) – не предусмотрен учебным планом.

Виды контроля по дисциплине:

- текущий контроль успеваемости – это контрольные опросы.

- промежуточная аттестация обучающихся – контрольная творческая работа.
- итоговый контроль – зачет во 2-м семестре.

6. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

6.1. Образовательные технологии

Таблица 5 – Образовательные технологии, используемые при реализации учебных занятий

Раздел, тема дисциплины (модуля)	Форма учебного занятия		
	Лекция	Практическое занятие, семинар	Лабораторная работа
Тема 1. Конфликт как противоречие	Не предусмотрено	Фронтальный опрос, выполнение практических заданий	Не предусмотрено
Тема 2. Виды конфликтов и конфликтные ситуации	Не предусмотрено	Выполнение практических заданий,	Не предусмотрено
Тема 3. Динамика конфликта	Не предусмотрено	Выполнение практических заданий	Не предусмотрено
Тема 4. Способы разрешения конфликтов	Не предусмотрено	Выполнение практических заданий, равный обучает равного, контрольная работа	Не предусмотрено
Тема 5. Превентивный процесс разрешения конфликтных ситуаций	Не предусмотрено	Выполнение практических заданий, равный обучает равного	Не предусмотрено

6.2. Информационные технологии

- использование возможностей Интернета в учебном процессе (использование сайта преподавателя (рассылка заданий, предоставление выполненных работ, ответы на вопросы, ознакомление учащихся с оценками и т.д.))
- - использование электронных учебников и различных сайтов (например, электронные библиотеки, журналы и т.д.) как источник информации
- - использование возможностей электронной почты преподавателя
- - использование средств представления учебной информации (электронных учебных пособий и практикумов, применение новых технологий для проведения очных (традиционных) лекций и семинаров с использованием презентаций и т.д.)
- - использование интерактивных средств взаимодействия участников образовательного процесса (технологии дистанционного или открытого обучения в глобальной сети (веб-конференции, форумы, учебно-методические материалы и др.))
- - использование интегрированных образовательных сред, где главной составляющей являются не только применяемые технологии, но и содержательная часть, т.е. информационные ресурсы (доступ к мировым информационным ресурсам, на базе которых строится учебный процесс);
- использование виртуальной обучающей среды [*LMS Moodle «Электронное образование»*] или иных информационных систем, сервисов и мессенджеров].

6.3. Программное обеспечение, современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

6.3.1. Программное обеспечение

Наименование программного обеспечения	Назначение
Adobe Reader	Программа для просмотра электронных документов
Платформа дистанционного обучения LMS Moodle	Виртуальная обучающая среда
Microsoft Office 2013	Пакет офисных программ
OpenOffice	Пакет офисных программ
7-zip	Архиватор
Microsoft Windows 7 Professional	Операционная система
Kaspersky Endpoint Security	Средство антивирусной защиты
Mozilla FireFox	Браузер
Google Chrome	Браузер
Opera	Браузер

6.3.2. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

<i>Наименование современных профессиональных баз данных, информационных справочных систем</i>
Универсальная справочно-информационная полнотекстовая база данных периодических изданий ООО «ИВИС» http://dlib.eastview.com <i>Имя пользователя: AstrGU Пароль: AstrGU</i>
Электронные версии периодических изданий, размещённые на сайте информационных ресурсов www.polpred.com
Электронный каталог Научной библиотеки АГУ на базе MARK SQL НПО «Информ-систем» https://library.asu.edu.ru/catalog/
Электронный каталог «Научные журналы АГУ» https://journal.asu.edu.ru/
Корпоративный проект Ассоциации региональных библиотечных консорциумов (АРБИКОН) «Межрегиональная аналитическая роспись статей» (МАРС) – сводная база данных, содержащая полную аналитическую роспись 1800 названий журналов по разным отраслям знаний. Участники проекта предоставляют друг другу электронные копии отсканированных статей из книг, сборников, журналов, содержащихся в фондах их библиотек. http://mars.arbicon.ru
Справочная правовая система КонсультантПлюс. Содержится огромный массив справочной правовой информации, российское и региональное законодательство, судебную практику, финансовые и кадровые консультации, консультации для бюджетных организаций, комментарии законодательства, формы документов, проекты нормативных правовых актов, международные правовые акты, правовые акты, технические нормы и правила. http://www.consultant.ru

7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

7.1. Паспорт фонда оценочных средств.

При проведении текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине проверяется сформированность у обучающихся компетенций, указанных в разделе 3 настоящей программы. Этапность формирования данных компетенций в процессе освоения образовательной программы определяется последовательным освоением дисциплины и прохождением практик, а в процессе освоения дисциплины – последовательным достижением результатов освоения содержательно связанных между собой разделов, тем.

Таблица 6 - Соответствие разделов, тем дисциплины, результатов обучения по дисциплине и оценочных средств

Контролируемый раздел, тема дисциплины	Код контролируемой компетенции	Наименование оценочного средства
Тема 1. Конфликт как противоречие	УК-6	Фронтальный опрос, тематические дискуссии, практические задания
Тема 2. Виды конфликтов и конфликтные ситуации	УК-6	Фронтальный опрос, практические задания
Тема 3. Динамика конфликта	УК-6	Фронтальный опрос, практические задания
Тема 4. Способы разрешения конфликтов	УК-6	Фронтальный опрос, контрольная работа, Презентация приемов саморегуляции в ситуации конфликта
Тема 5. Превентивный процесс разрешения конфликтных ситуаций	УК-6	Фронтальный опрос, презентация собственной стратегии разрешения конфликтов, кейс.

7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания

Таблица 7 -Показатели оценивания результатов обучения в виде знаний

Шкала оценивания	Критерии оценивания
5 «отлично»	демонстрирует глубокое знание теоретического материала, умение обоснованно излагать свои мысли по обсуждаемым вопросам, способность полно, правильно и аргументированно отвечать на вопросы, приводить примеры
4 «хорошо»	демонстрирует знание теоретического материала, его последовательное изложение, способность приводить примеры, допускает единичные ошибки, исправляемые после замечания преподавателя
3 «удовлетворительно»	демонстрирует неполное, фрагментарное знание теоретического материала, требующее наводящих вопросов преподавателя, допускает существенные ошибки в его изложении, затрудняется в приведении примеров и формулировке выводов
2 «неудовлетворительно»	демонстрирует существенные пробелы в знании теоретического материала, не способен его изложить и ответить на наводящие вопросы преподавателя, не может привести примеры

Таблица 8 -Показатели оценивания результатов обучения в виде умений и владений

Шкала оценивания	Критерии оценивания
5 «отлично»	демонстрирует способность применять знание теоретического материала при выполнении заданий, последовательно и правильно выполняет задания, умеет обоснованно излагать свои мысли и делать необходимые выводы
4 «хорошо»	демонстрирует способность применять знание теоретического материала при выполнении заданий, последовательно и правильно выполняет задания, умеет обоснованно излагать свои мысли и делать необходимые

	выводы, допускает единичные ошибки, исправляемые после замечания преподавателя
3 «удовлетворительно»	демонстрирует отдельные, несистематизированные навыки, испытывает затруднения и допускает ошибки при выполнении заданий, выполняет задание по подсказке преподавателя, затрудняется в формулировке выводов
2 «неудовлетворительно»	не способен правильно выполнить задание

7.3. Контрольные задания и иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения по дисциплине

Тема 1. Конфликт как противоречие

Вопросы для обсуждения

1. Понятие конфликта, конфликтности, конфликтной ситуации
2. Конфликт как противоречие, противодействие, противостояние, столкновение, противоборство
3. Причины возникновения и методы разрешения конфликтов.
4. Траектория саморазвития и методы разрешения конфликтов. Жизненный путь и методы разрешения конфликтов.

Тема 2. Виды конфликтов и конфликтные ситуации

Вопросы для обсуждения

1. Типы и группы методов разрешения конфликтов.
2. Виды конфликтов: внутриличностные, межличностные, личностно-групповые, межгрупповые.
3. Деструктивные и конструктивные конфликты и их функции. Особенности конфликтной ситуации.
4. Смысл, причины и предпосылки конфликтов. Действие законов диалектики в освоении навыков разрешения конфликтов: источник развития, «механизм» развития, результаты развития.
5. Истинное развитие есть саморазвитие. Структура конфликтных ситуаций и её анализ.

Тема 3. Динамика конфликта

Вопросы для обсуждения

1. Динамика конфликта и её этапы.
2. Формы завершения конфликтов: разрешение конфликта; урегулирование конфликта; затухание конфликта; устранение конфликта; перерастание в другой конфликт.
3. Результаты завершения конфликтов.
4. Навыки применения методов разрешения конфликтов: уход от конфликта, подавление конфликта, управление конфликтом.

Тема 4. Способы разрешения конфликтов

Вопросы для обсуждения

1. Профилактические стратегические структурные методы разрешения конфликтов.
2. Tактические методы разрешения конфликтов: избегание, приспособление, соревнование, компромисс, сотрудничество. Компромисс и сотрудничество как эффективные методы разрешения конфликта.

3. Правила разрешения конфликта. Способы разрешения конфликтов.
4. Способы оценки разрешения конфликтов по правилам: анализ цели, решения, проблемы, доверие, симпатия.

Контрольная работа

I вариант

1. Охарактеризуйте виды конфликтов
2. Какие правила разрешения конфликтов вам известны

II вариант

1. Объясните понятия: конфликт, конфликтность, конфликтная ситуация. Может ли конфликтная ситуация не закончиться конфликтом? Почему?
2. Опишите в примерах конфликт, как процесс

Тема 5. Превентивный процесс разрешения конфликтных ситуаций

Вопросы для обсуждения

1. Навыки разрешения конфликтов.
2. Типичные ошибки при разрешении конфликтов.
3. Переговорный процесс как способ разрешения конфликтов.
4. Применение методов разрешения конфликтов в разнообразных сферах и ситуациях жизнедеятельности.

Кейсы

№1

К директору школы обратилась мама девятиклассника с просьбой помочь урегулировать конфликт между классным руководителем (она же учитель иностранного языка) и ее сыном. Мама рассказала, что педагог всегда придиралась к ребенку, так как сын углубленно изучает с 7 лет английский язык, а в школе обучение иностранному языку проходит по обычной программе. Совсем недавно учитель объявила, что после уроков будет проходить беседа с инспектором центра занятости, но у мальчика в это время были назначены соревнования по футболу. Он озвучил, что ему нужно уйти, на что педагог ответила: «Ничего, пропустишь!» Девятиклассник встал и покинул класс со словами: «А я все равно уйду!» На следующий день учитель не пустила мальчика на урок, сказав: «Ты вчера показал свое отношение ко мне, теперь я покажу...»

1. Проанализируйте конфликтную ситуацию по следующему алгоритму:
 - участники конфликта,
 - предмет конфликта,
 - объект конфликта,
 - предконфликтная ситуация,
 - инцидент,
 - возможные конфликтогены.
2. Определите возможные психологические причины конфликтной ситуации.
3. Определите и опишите стратегии поведения участников в конфликтной ситуации.
4. Оцените эффективность поведения участников конфликта с точки зрения конструктивного разрешения конфликта.
5. Определите возможные варианты конструктивного выхода из конфликтной ситуации (с позиции учителя).

Ответ:

1. - Участники конфликта – учащийся и учитель иностранного языка.
 - предмет конфликта – ученик не может остаться на встречу с инспектором, а учитель не желает отпускать его на футбол.
 - объект конфликта – пересечение интересов участников конфликта
 - предконфликтная ситуация – игнорирование просьбы учителя, демонстративный уход ученика
 - инцидент – запрет на посещение уроков английского языка
 - возможные конфликтогены – слова участников конфликта, категоричность, напоминание.

2. Учитель требовал от повзрослевшего ученика подчинения, не учитывая его возрастных особенностей, который, имея новое представление о себе, стремился занять равное положение по отношению к взрослым. Поэтому без психологической готовности учителя перейти к новому типу взаимоотношений с взрослеющими детьми невозможно благополучное разрешение конфликта. Инициатором таких взаимоотношений должен быть учитель. Конфликт не должен приобретать личностный смысл, иначе возникнет длительная неприязнь ученика к учителю, надолго нарушится их взаимодействие.

3. В данном конфликте в поведении участников прослеживается такая стратегия поведения, как соперничество- навязывание другой стороне предпочтительного для себя решения, стратегия открытой борьбы, стремление всеми средствами получить максимум желаемого.

4. Поведение участников конфликта было неэффективным. Необходим учёт статуса (должностного положения) друг друга. Ученик, занимающий подчинённое положение, должен осознавать пределы уступок, которые может себе позволить учитель. Слишком радикальные требования смогут спровоцировать учителя на возврат к конфликтному противоборству. Поиск общих или близких по содержанию точек соприкосновения в целях, интересах участников является двусторонним процессом. И учитель, и ученик должны проанализировать свои цели и интересы. Они должны сосредоточиться на интересах, а не на личности оппонента. Нужно смягчить негативное отношение друг к другу. Выявление признания собственных ошибок снижает негативное восприятие участника. Понимание интересов другого расширит представление об оппоненте, сделает его более объективным. Целесообразно выделить конструктивное начало в поведении и намерениях участника. В каждом есть что-то положительное, на него необходимо опереться при разрешении конфликта.

5. Вариантом конструктивного выхода из конфликта является сотрудничество – конструктивное обсуждение проблемы, рассмотрение другой стороны не как противника, а как союзника в поиске решения. Если проблема спора не особенно важна, можно уступить. Учитель должен обладать умением определить, что общение становится предконфликтным и вернуться из предконфликтной ситуации к взаимодействию. Положительная оценка некоторых действий оппонента, готовность идти на сближение позиций, обращение к третьей стороне, которая авторитетна для участника, критичное отношение к самому себе, уравновешенное собственное поведение – уменьшение негативных позиций другой стороны

№2

Вы-стажер. Вас наняли в компанию и приставили к опытному сотруднику. Опытный сотрудник видит вас и говорит: "Делай что хочешь, главное ко мне не приставай!"

Начнем с анализа ситуации:

1. Если посмотреть на эмоциональный окрас фразы, то видна сразу: злость, гнев, раздражение.

2. Что может вызвать такой отклик:

вариант а: ментор перегружен сейчас и неудачно подобрал выражение

вариант б: ментор в принципе не хочет с нами работать.

3. Наша задача сначала выяснить, а какой у нас из этих вариантов верный. (Можно прямо спросить). Но можно убить зайцев одним махом.

4. Перед тем как скажу как мы одним вопросом двигаем решение конфликта дальше, то еще важно понять, что нас устроит как решение в обоих вариантах:

вариант а: назначить четкое время, когда можно подойти с вопросом

вариант б: найти другого ментора, желательно не испортив отношения с текущим.

5. Достигаем всего этого мы простой отработкой эмоции, через ее название: "Я вам мешаю?"

6. Чем это лучше других отработок? Во-первых, мы по сути явно связываем себя и причину, почему нас послали. Это будет точнее. Во-вторых, как ответ "да", так и ответ "нет" позволяют нам легко продолжить диалог и спокойно выяснить, в какой ситуации мы оказались.

7. Если с вариантом "нет" все понятно, наш недоумевающий взгляд скорее всего заставит ментора хоть немного объяснить что происходит, а если нет, то собственно мы имеем право спросить, а что тогда мешает, и как мне у вас учиться. То с вариантом "да". Тут все веселее

8. После варианта ответа "да", внезапно вариант с заменой ментора на другого уже логичен и более того с нашей стороны является заботой о чувствах другого. При этом важно задать именно

вопрос, так как человек напротив нас — все еще наш ментор, и у нас нет смысла нарушать социальную роль.

9. Сама фраза следующая "Стоит ли мне тогда обратиться к нашему руководству, чтобы мне назначили нового ментора?". — Мы задаем вопрос, при этом он абсолютно логичен, так как мы мешаемся, и при этом попадает в эмоциональный отклик. И при варианте А — ментор уточнит, что нет не стоит, потому что он в аврале только сейчас (то есть даже если мы мешаем, наш следующий вопрос все еще дает возможность сохранить и ментора и отношения, если мы ошиблись в своей оценке ситуации). А в варианте Б — чтобы ментор не говорил, эта проблема в любом случае доводится до того, чтобы поменять ментора на нового, не ухудшив отношения с бывшим ментором.

То есть итог: Конфликтная фраза от ментора — "Я вам мешаю?" — "Да" — "Стоит ли мне обратиться, к руководству, чтобы мне назначили нового ментора"

Упражнение «Организация переговоров (посредничество)». Тренировка организации переговоров

Студенты работают в тройках (две стороны + посредник). Задача посредника - как можно более точно понять предмет разногласий сторон и на этой основе составить повестку переговоров. Для этого посредник проинтервьюирует стороны, соблюдая правило равного отношения к обоим участникам спора. Такое интервью проводится с обеими сторонами. Если сторона не хочет отвечать на какой-либо вопрос, можно задать его позже, изменив формулировку или просто зафиксировав отказ.

После того как посредники собрали материал, они должны составить повестку, в которую обязательно должны войти предложения сторон. Из повестки желательно исключить пункты или формулировки противоположного характера. Следующим шагом сторонам предлагается проект повестки, и их просят сделать свои замечания и предложения к проекту. После этого повестка утверждается обеими сторонами.

После того как повестка составлена, посреднику желательно организовать рабочее пространство для переговоров, при этом ему следует постараться расположиться между сторонами на равном от них расстоянии. Посредник приветствует стороны, оглашает повестку и предлагает сторонам принять решения по каждому пункту повестки.

Задачи посредника в ходе переговоров:

- интерпретировать высказывания сторон друг для друга, но только в случае если переговоры заходят в тупик и стороны неверно интерпретируют предложения друг друга;
- следить за регламентом, если он оговорен;
- следить за соблюдением правил общения.

После того как тройки провели переговоры, посредники сообщают о том, к какому соглашению пришли стороны, какие ошибки были допущены сторонами в переговорном процессе. Стороны говорят о том, какое впечатление на них произвела работа посредника, какие ошибки они заметили. Ошибки и впечатления обсуждаются в группе, предлагаются варианты устранения ошибок.

Задание: отчет сторон, участвующих в переговорах, о продуктивности работы посредника и медиатора об особенностях и трудностях своей работы.

Вопросы интервью для посредника

Предмет интервью	Вопросы
Субъективная картина ситуации	Как Вы видите сложившуюся ситуацию? В чем состоит, на Ваш взгляд, ситуация? Что бы Вы выделили особо из сложившейся ситуации? Как, по Вашему мнению, видит ситуацию другая сторона?
Предмет переговоров	В чем, по Вашему мнению, предмет разногласий? На что, как Вам кажется, вы оба притязаете? Как можно определить предмет вашего спора наиболее точно? Какого мнения на сей счет придерживается другая сторона, как Вы думаете?

Участники	Кто еще, по Вашему мнению, должен участвовать в переговорах? На кого еще, кроме Вас, повлияют результаты переговоров? Кто еще, кроме вас, заинтересован в переговорах? Как Вы думаете, кто еще участвует (может участвовать) с другой стороны?
Интересы	Что Вас в этой ситуации действительно заботит? Что Вас беспокоит больше всего? Какие у Вас есть опасения относительно результативности переговоров? Как Вы думаете, что больше всего беспокоит другую сторону? Как Вы думаете, что действительно заботит другую сторону?
Цели	Каков желаемый результат для Вас? Как Вы думаете, чего в конечном итоге добивается другая сторона? С каким результатом взаимодействия Вы готовы смириться?
Предложения к повестке	Что бы Вы предложили как вопросы повестки на предстоящие переговоры?
	Как Вы думаете, что предложит другая сторона?

Форма оценки действий посредника (для стороны, участвующей в переговорах)

Ваши ФИО _____

Кто кроме Вас участвовал в переговорах, их роли:

другая сторона— _____, посредник— _____

Оцените действия МЕДИАТОРА в ходе ведения переговоров.

1. Насколько четко медиатор понял предмет переговоров? Оцените.

1 _____ 2 _____ 3 _____ 4 _____ 5 _____ 6 _____

2. Насколько посредник понял интересы сторон? Оцените.

1 _____ 2 _____ 3 _____ 4 _____ 5 _____ 6 _____

3. Какую технику слушания использовал посредник?

- нерефлексивное слушание
- эмпатическое слушание
- активное слушание

4. Какие коммуникативные приемы использовал посредник при выслушивании сторон?

- перефразирование
 - развитие идеи
 - резюме
 - отражение чувств (сообщение о восприятии участника)
 - метакоммуникация (сообщение о собственном самочувствии)
5. Какие пункты входят в сформированную посредником повестку переговоров?
- _____
 - _____
 - _____
 - _____

6. Насколько успешно посредником была сформирована повестка переговоров? Оцените.

1 _____ 2 _____ 3 _____ 4 _____ 5 _____ 6 _____

7. Были ли проявления деструктивного поведения со стороны посредника? Например, неоправданные разговоры не на тему, монополизация обсуждения, уход от управления ходом переговоров, солидаризация с одной из сторон (подчеркните необходимое)? Оцените по семибалльной школе.

1 _____ 2 _____ 3 _____ 4 _____ 5 _____ 6 _____

8. Имели ли место организационно-процедурные нарушения со стороны посредника?

Перечислите.

- _____
- _____
- _____

- _____
- 9. Какую позицию занимал посредник поддерживал одну из сторон. Какую? _____ занимал независимую позицию
- 10. Оцените способность посредника слушать стороны переговоров.
1 _____ 2 _____ 3 _____ 4 _____ 5 _____ 6 _____
- 11. Оцените способность посредника «вентилировать эмоции» участников переговоров.
1 _____ 2 _____ 3 _____ 4 _____ 5 _____ 6 _____
- 12. Видел ли медиатор картину в целом и правильно ли выбирал стратегические пути решения? Оцените.
1 _____ 2 _____ 3 _____ 4 _____ 5 _____ 6 _____
- 13. Какие сильные стороны (и личные, и профессиональные) посредника внесли наибольший вклад в ход переговоров? Перечислите.
 - _____
 - _____
 - _____
 - _____
- 14. Какие функции медиатор выполнял наиболее успешно? Оцените.
 - аналитик
1 _____ 2 _____ 3 _____ 4 _____ 5 _____ 6 _____
 - активный слушатель
1 _____ 2 _____ 3 _____ 4 _____ 5 _____ 6 _____
 - генератор идей
1 _____ 2 _____ 3 _____ 4 _____ 5 _____ 6 _____
 - организатор процесса переговоров
1 _____ 2 _____ 3 _____ 4 _____ 5 _____ 6 _____
 - человек, расширяющий ресурсы спорщиков
1 _____ 2 _____ 3 _____ 4 _____ 5 _____ 6 _____
 - человек, контролирующий реалистичность высказываемых идей, обещаний сторон
1 _____ 2 _____ 3 _____ 4 _____ 5 _____ 6 _____
 - человек, обучающий стороны процессу ведения переговоров с установкой на сотрудничество
1 _____ 2 _____ 3 _____ 4 _____ 5 _____ 6 _____
- 15. Становился ли медиатор объектом манипуляции сторон?
1 _____ 2 _____ 3 _____ 4 _____ 5 _____ 6 _____
- 16. Что помогало и что мешало посреднику? Оцените проявления этих компетенций по семибалльной шкале.

	Помогало (сильная сторона)	Мешало (слабая сторона)
Мотивация		
Коммуникативные навыки		
Умение вести себя в конфликтной ситуации		
Стрессоустойчивость		
Способность принимать решения		
Лидерские навыки		
Устойчивость к попыткам манипуляции со стороны участников переговоров		

выносимых на зачёт по дисциплине «Методы разрешения конфликтов»

1. Понятие конфликта, конфликтности, конфликтной ситуации
2. Конфликт как противоречие, противодействие, противостояние, столкновение, противоборство
3. Причины возникновения и методы разрешения конфликтов.
4. Траектория саморазвития и методы разрешения конфликтов. Жизненный путь и методы разрешения конфликтов.
5. Типы и группы методов разрешения конфликтов.
6. Виды конфликтов: внутриличностные, межличностные, личностно-групповые, межгрупповые.
7. Смысл, причины и предпосылки конфликтов. Действие законов диалектики в освоении навыков разрешения конфликтов: источник развития, «механизм» развития, результаты развития.
8. Динамика конфликта и её этапы.
9. Формы завершения конфликтов: разрешение конфликта; урегулирование конфликта; затухание конфликта; устранение конфликта; перерастание в другой конфликт.
10. Результаты завершения конфликтов.
11. Навыки применения методов разрешения конфликтов: уход от конфликта, подавление конфликта, управление конфликтом.
12. Профилактические стратегические структурные методы разрешения конфликтов.
13. Tактические методы разрешения конфликтов: избегание, приспособление, соревнование, компромисс, сотрудничество. Компромисс и сотрудничество как эффективные методы разрешения конфликта.
14. Правила разрешения конфликта. Способы разрешения конфликтов.
15. Навыки разрешения конфликтов.
16. Типичные ошибки при разрешении конфликтов.
17. Переговорный процесс как способ разрешения конфликтов.
18. Применение методов разрешения конфликтов в разнообразных сферах и ситуациях жизнедеятельности.

Таблица 9 – Примеры оценочных средств с ключами правильных ответов

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
Код и наименование проверяемой компетенции				
УК-6 (Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни)				
1.	Задание закрытого типа	Условием возникновения конфликта является наличие: а) оппонентов и объекта конфликта б) конфликтной ситуации и инцидента в) оппонентов и инцидента	б	1 мин
2.		Что из перечисленного имеет отношение к стратегиям поведения в конфликте: а) уступка, уход, сотрудничество б) компромисс, критика, борьба	а	1 мин

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
		в) борьба, уход, убеждение		
3.		Что относится к поведенческим конфликтогенам: а) проявление агрессии, превосходства, эгоизма б) редукция сознательной части психики в) общение с конфликтными личностями	а	1 мин
4.		Что предполагает спиральная модель эскалации конфликта: а) принцип дополнительного схизмогенеза б) принцип симметричного схизмогенеза в) агрессивно-оборонительный принцип	в	1 мин
5.		Какие два независимых параметра составляют основу классификации формы поведения личности в конфликтной ситуации по К. Томасу и А. Килменну: а) способность к уклонению от конфликта, склонность к компромиссу б) степень реализации собственных интересов, уровень кооперативности в) уровень конфликтности, уровень терпимости	в	1 мин
6.	Задание открытого типа	Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возникает конфликт. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.	Причина конфликта – одна сотрудница делает слишком много ошибок из-за которых страдает вторая сотрудница, которой приходится их исправлять. Личностно-функциональная конфликтная ситуация.	10
7.		К директору школы обратилась мама девятиклассника с просьбой помочь урегулировать	Поведение участников конфликта было неэффективным.	10 мин

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
		<p>конфликт между классным руководителем (она же учитель иностранного языка) и ее сыном. Мама рассказала, что педагог всегда придиралась к ребенку, так как сын углубленно изучает с 7 лет английский язык, а в школе обучение иностранному языку проходит по обычной программе. Совсем недавно учитель объявила, что после уроков будет проходить беседа с инспектором центра занятости, но у мальчика в это время были назначены соревнования по футболу. Он озвучил, что ему нужно уйти, на что педагог ответила: «Ничего, пропустишь!» Девятиклассник встал и покинул класс со словами: «А я все равно уйду!» На следующий день учитель непустила мальчика на урок, сказав: «Ты вчера показал свое отношение ко мне, теперь я покажу...» Оцените эффективность поведения участников конфликта с точки зрения конструктивного разрешения конфликта.</p>	<p>Необходим учёт статуса (должностного положения) друг друга. Ученик, занимающий подчинённое положение, должен осознавать пределы уступок, которые может себе позволить учитель. Слишком радикальные требования смогут спровоцировать учителя на возврат к конфликтному противостоянию. Поиск общих или близких по содержанию точек соприкосновения в целях, интересах участников является двусторонним процессом. И учитель и ученик должны проанализировать свои цели и интересы. Они должны сосредоточиться на интересах, а не на личности оппонента. Нужно смягчить негативное отношение друг к другу. Выявление признания собственных ошибок снижает негативное восприятие участника. Понимание интересов другого расширит представление об оппоненте, сделает его более объективным. Целесообразно выделить конструктивное начало в поведении и намерениях участника. В каждом есть что-то положительное, на него необходимо опереться при разрешении конфликта.</p>	
8.		Участники конфликта: группа	Методы разрешения	10 мин.

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
		<p>соседей №1, группа соседей №2 Место событий: ЖК «Дружба» Вид конфликта: По субъектному составу: межгрупповой; Предмет конфликта: свободное место возле дома Причины конфликта: несогласованность в выборе свободного места возле дома: под детскую площадку или парковку Этапы развития конфликта: 1) Предконфликтная ситуация: в недавно построенном жилом комплексе было свободное место во дворе, которое нужно было занять либо парковкой, либо детской площадкой 2) Инцидент: первое столкновение сторон произошло на собрании, когда соседи пытались решить, что будет целесообразней построить (расхождение мнений) 3) Эскалация: напряженное отношение между соседями, которые повздорили на собрании 4) Завершение: соседи приходят к компромиссу, часть двора отдать под постройку детской площадки, огражденной забором от машин и часть под парковку 5) Постконфликтная ситуация: конфликт был окончен, каждая из сторон полностью удовлетворена результатом конфликта Назовите методы разрешения конфликта в этом примере.</p>	<p>конфликта: - адекватный, спокойный разговор; - голосование; - аргументировать свои требования в конфликте; - уметь слушать оппонентов в конфликте;</p>	
9.		<p>Внутриличностный конфликт вызывается различными психологическими факторами внутреннего мира личности: несовместимыми потребностями, интересами, желаниями, чувствами, ценностями, мотивами и т.п. В</p>	<p>Необычность с точки зрения структуры конфликта. Здесь нет субъектов конфликтного взаимодействия в лице отдельных личностей или групп людей.</p>	10 мин

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
		зависимости от того, какие внутренние стороны личности вступают в конфликт, выделяют следующие его формы: мотивационный, нравственный, нереализованного желания, ролевой, адаптационный, неадекватной самооценки. Что является специфическими особенностями внутриличностного конфликта?	<p>Форма протекания и проявления. Такой конфликт протекает в форме тяжелых переживаний. Он сопровождается специфическими состояниями: страхом, депрессией, стрессом. Часто внутриличностный конфликт выливается в невроз.</p> <p>Латентность.</p> <p>Внутриличностный конфликт не всегда легко обнаружить. Часто человек и сам не осознает, что он находится в состоянии конфликта. Более того, иногда он может скрывать свое состояние конфликта под эйфорическим настроением или за активной деятельностью.</p>	
10.		Поскольку конфликты часто порождают такое эмоциональное состояние, в котором трудно мыслить, делать выводы, подойти творчески к разрешению проблемы, то при разрешении конфликтной ситуации нужно придерживаться определенных правил. Каких?	<p>1. Помните, что в конфликте у человека доминирует не разум, а эмоции, что ведет к аффекту, когда сознание просто отключается, и человек не отвечает за свои слова и поступки, за которые впоследствии бывает обидно и неудобно. Поэтому из делового общения необходимо устранить суждения и оценки, ущемляющие достоинство собеседников, иронические замечания, высказываемые с чувством плохо скрытого превосходства или пренебрежения.</p> <p>2. Необходимо</p>	15 мин

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
			<p>стремиться к уважительной манере разговора. Такие фразы, как: «Прошу извинить», «Буду очень признателен», «Если это вас не затруднит» – препятствуют формированию у оппонента внутреннего сопротивления, снимают отрицательные эмоции.</p> <p>3. Необходимо вести обсуждение не по поводу занимаемых сторонами позиций, а по существу проблемы, основываясь на объективных критериях. Стараться выслушать собеседника, так как умение слушать является одним из критериев коммуникабельности.</p> <p>4 Осознать значимость разрешения конфликта для себя, задав вопрос «Что будет, если выход не будет найден?» Это позволит перенести центр тяжести с отношений на проблему. 5. Если вы и ваш собеседник раздражены и агрессивны, то необходимо снизить внутреннее напряжение, «выпустить пар». Но разрядиться на окружающих – это не выход, а выходка. Но если уж так получилось, что потеряли контроль над собой, попытайтесь сделать единственное: успокойтесь сами, а не требуйте этого от партнера. Избегайте констатации</p>	

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
			отрицательных эмоциональных состояний партнера. 6. Необходимо ориентироваться на положительное, лучшее в человеке. Тогда вы обязываете и его быть лучше. 7. Не преувеличивайте свои заслуги и не демонстрируйте знаки превосходства. Не обвиняйте и не приписывайте только партнеру ответственность за возникшую ситуацию. 8. Независимо от результатов разрешения противоречий старайтесь не разрушить отношения.	

Полный комплект оценочных материалов по дисциплине (фонд оценочных средств) хранится в электронном виде на кафедре, утверждающей рабочую программу дисциплины, и в Центре мониторинга и аудита качества обучения.

7.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов обучения по дисциплине

Таблица 10 – Технологическая карта рейтинговых баллов по дисциплине

№ п/п	Контролируемые мероприятия	Количество мероприятий / баллы	Максимальное количество баллов	Срок представления
Основной блок				
1.	<i>Ответ на занятия</i>		10	
2.	<i>Выполнение практического задания</i>		40	
3.	<i>Участие в тематической дискуссии</i>		20	
4.	<i>Выполнение заданий по системе тьютерства</i>		20	
Всего			90	-
Блок бонусов				
5.	<i>Принятие участия в конкурсах, проектах</i>		7	
6.	<i>Своевременное выполнение всех заданий</i>		3	
Всего			10	-

№ п/п	Контролируемые мероприятия	Количество мероприятий / баллы	Максимальное количество баллов	Срок представления
ИТОГО			100	-

Таблица 11 – Система штрафов (для одного занятия)

Показатель	Балл
<i>Опоздание на занятие</i>	0,5
<i>Неготовность к занятию</i>	2
<i>Пропуск занятия без уважительной причины</i>	1

Таблица 12 – Шкала перевода рейтинговых баллов в итоговую оценку за семестр по дисциплине

Сумма баллов	Оценка по 4-балльной шкале	
90–100	5 (отлично)	Зачтено
85–89	4 (хорошо)	
75–84		
70–74		
65–69	3 (удовлетворительно)	Зачтено
60–64		
Ниже 60	2 (неудовлетворительно)	Не зачтено

При реализации дисциплины в зависимости от уровня подготовленности обучающихся могут быть использованы иные формы, методы контроля и оценочные средства, исходя из конкретной ситуации.

8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

8.1 Основная литература

1. Анцупов, А. Я. Конфликтология в схемах и комментариях : учебное пособие / Анцупов А. Я. , Баклановский С. В. - Москва : Проспект, 2016. - 336 с. - ISBN 978-5-392-19675-3. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785392196753.html> (дата обращения: 23.10.2023).

2. Балан, В. П. Управление конфликтами : учебное пособие для вузов / Балан В. П. , Душкин А. В. , Новосельцев В. И. и др. ; Под ред. профессора В. И. Новосельцева. - Москва : Горячая линия - Телеком, 2015. - 160 с. - ISBN 978-5-9912-0471-2. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785991204712.html> (дата обращения: 23.10.2023). -

3. Конфликтология [Электронный ресурс] : учебное пособие / П. К. Магомедова, Р. Р. Алиева, Ш. И. Булуева. - Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2019. Режим доступа: <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785449903471.html>

8.2 Дополнительная литература

1. Волков, Б. С. Конфликтология : учебное пособие для студентов высших учебных заведений / Волков Б. С. , Волкова Н. В. - Москва : Академический Проект, 2020. - 412 с. (Gaudeamus) - ISBN 978-5-8291-2576-9. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785829125769.html> (дата обращения: 23.10.2023).

2. Конфликтология : учебное пособие для специалистов / Под ред. О. Ю. Рыбакова, М. Ш. Гунибского. - Москва : Проспект, 2021. - 336 с. - ISBN 978-5-392-34841-1. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785392348411.html> (дата обращения: 23.10.2023).

8.3 Интернет-ресурсы, необходимые для освоения дисциплины (модуля)

1. Электронная библиотека «Астраханский государственный университет» собственной генерации на электронной платформе ООО «БИБЛИОТЕХ»: <https://biblio.asu.edu.ru>.
2. Все для студента - <http://www.twirpx.com/>
3. Мир психологии - <http://psychology.net.ru/>
4. TimeMaster - онлайн-органайзер и обучение тайм-менеджменту [Электронный ресурс]:– Режим доступа: <http://time-master.ru/>
5. Электронные версии периодических изданий, размещённые на сайте информационных ресурсов www.polpred.com
6. Электронный каталог «Научные журналы АГУ» <https://journal.asu.edu.ru/>

9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Лекционный зал, оборудованный современной презентационной техникой (проектор, экран, ноутбук); аудитории для проведения семинарских занятий, оборудованные современной презентационной техникой (проектор, экран, ноутбук).

Рабочая программа дисциплины (модуля) при необходимости может быть адаптирована для обучения (в том числе с применением дистанционных образовательных технологий) лиц с ограниченными возможностями здоровья, инвалидов. Для этого требуется заявление обучающихся, являющихся лицами с ограниченными возможностями здоровья, инвалидами, или их законных представителей и рекомендации психолого-медико-педагогической комиссии. Для инвалидов содержание рабочей программы дисциплины (модуля) может определяться также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида (при наличии).