

Приложение 1
к рабочей программе учебной дисциплины

МИНИСТЕРСТВО ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
СЕВЕРО-ВОСТОЧНЫЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
КАФЕДРА СОЦИАЛЬНЫХ И ГУМАНИТАРНЫХ НАУК

УТВЕРЖДАЮ

Декан СГФ  Якунина Ю.Е.

« 22 » 11 2019 г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Б1.В.ОД.9 Конфликтология

Автор: Чарина Е.В.,
доцент кафедры СиГН, канд. психол. наук

 20.11.19
подпись, дата

И.о. зав. кафедрой СиГН:
Якунина Ю.Е., канд. психол. наук, доцент

 22.11.19
подпись, дата

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Дисциплина «Конфликтология» способствует формированию следующих компетенций:

- способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-6);
- способность к просветительской деятельности среди населения с целью повышения уровня психологической культуры общества (ПК-12).

№	Модули, разделы (темы) дисциплины	Код контролируемой компетенции	Наименование оценочного средства
1.	Модуль 1. Методология, история и теоретические основания конфликтологии	ОК-6; ПК-12	Понятийный словарь, устный опрос, тест
2.	Модуль 2. Общая теория конфликтов	ОК-6; ПК-12	Понятийный словарь, устный опрос, тест, анализ конкретных ситуаций
3.	Модуль 3. Управление конфликтами	ОК-6; ПК-12	Понятийный словарь, устный опрос, тест, анализ конкретных ситуаций

2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание уровня оценивания сформированности компетенции

Оценка уровня сформированности компетенций осуществляется на основании критериев модульно-рейтинговой системы в последнем семестре изучения дисциплины.

Уровни сформированности компетенции	Основные признаки уровня
Компетенции не сформированы	менее 50%
Пороговый уровень	50-65%
Повышенный уровень	65-85%
Высокий уровень	85-100%

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

А. Формы текущего контроля**3.1 Примерные задания в тестах.**

1. Подберите определения признакам конфликта. Назовите недостающий признак.

1.	Биполярность	А.	Конфликт предполагает активные действия сторон как носителей конфликта.
2.	Активность, направленная на преодоление противоречия	В.	Конфликт подразумевает противостояние, противоборство интересов.
3.		С.	Конфликт завершается снятием или разрешением противоречия, даже ценой уничтожения одной из сторон

2. Каким понятиям даны определения?

- 1) слова, действия (или отсутствие действий), которые могут привести к конфликту. _____
- 2) стадии конфликта и процессы, возникающие на различных его стадиях.

- 3) ценность, которая способна удовлетворить потребность и из-за овладения которой возникает конфликт.

3. Назовите стадии развития конфликта.

4. Перечислите возможных участников конфликта.

5. Исправьте ошибки в суждениях.

- 1) Возникновение и развитие конфликта зависит от объективных условий.

- 2) Социальная среда, в отличие от микросреды, не оказывает влияние на ход конфликта.

6. Определите тип конфликтогена в данной ситуации.

Предприниматель обращается к налоговому инспектору: «На каком основании вы наложили штраф?». Инспектор: «Ой, все такие нынче грамотные! Лучше нас знают, что и как мы должны делать!»

- 1) прямое негативное отношение;
- 2) снисходительное отношение;
- 3) хвастовство;
- 4) менторские отношения.

7. Стратегия противоборства в условиях конфликта характеризуется

- 1) Активная реализация своих интересов, с учетом интересов партнера,
- 2) Стремлением к достижению нормализации отношений, принятие в расчет интересов других людей.
- 3) Активным стремлением провести свою позицию, несмотря на возражения партнеров.

8. Распределите функции конфликтов на позитивные и негативные

- 1) Разрядка напряженности между сторонами
- 2) Сплочение коллектива организации при противоборстве с внешними трудностями,
- 3) Большие эмоциональные, материальные затраты на конфликт,
- 4) Источник инноваций, стимулирование к изменениям и развитию,
- 5) Чрезмерное увлечение процессом конфликтного взаимодействия в ущерб работе.

- 6) Сложное восстановление деловых отношений.
9. **Классификация конфликтов по способу разрешения включает:**

- 1) Насильственный и ненасильственные,
- 2) Вертикальные и горизонтальные,
- 3) Открытые и скрытые.

10. **Скрытый конфликт предполагает**

- 1) Отсутствие внешних агрессивных действий между конфликтующими сторонами, использование косвенных способов воздействия.
- 2) Взаимодействие регулируемое нормами,
- 3) взаимодействие равных по объему власти или иерархическому уровню субъектов.

3.2. **Другие виды оценочных средств.**

3.2.1. **Составление понятийного словаря по дисциплине:** анатомия конфликта, структура конфликта, динамика конфликта, внутриличностный конфликт, межличностный конфликт, групповой конфликт, конфликт в организации, межэтнический конфликт, религиозный конфликт, социальный конфликт, политический конфликт, межкультурный конфликт, переговоры, медиация.

3.2.2. **Устный опрос** проводится на лекционных и семинарских занятиях на предмет понимания студентами изученного материала. Устный опрос проводится по вопросам к семинарским занятиям, служит для обобщения изучаемого материала.

3.2.3. **Ситуационные задачи** направлены на формирование умения постановки профессиональных задач в области практической деятельности, планирования и разработки стандартного прикладного исследования, способности решать стандартные задачи профессиональной деятельности

Проведение трансактного анализа конфликтов

Материалы для выполнения задания.

Теория трансакционного (трансактного) анализа была разработана американским психотерапевтом Эриком Берном в 60-х годах XX века. Основные положения этой теории изложены им в книге «Люди и игры» и широко используются в психотерапии при лечении различных психических расстройств, а также в работе психологов по коррекции поведения человека.

Теория трансактного анализа может быть с успехом применена в практике прогнозирования конфликтов и их предупреждения в межличностном взаимодействии (МЛВ).

Понятие «трансактный анализ» означает анализ взаимодействий. Центральной категорией этой теории является «трансакция».

Трансакция — это единица взаимодействия партнеров по общению, сопровождающаяся заданием их позиции.

Э. Берн заметил, что мы в различных ситуациях занимаем различные позиции по отношению друг к другу, что находит свое отражение во взаимодействии (трансакциях). Основными позициями при этом являются три, которые условно были названы Э. Берном: *Родитель*, *Взрослый* и *Ребенок (Дитя)*. В дальнейшем сокращенно мы их будем обозначать соответственно буквами: Р, В и Д.

Поведенческие характеристики основных трансакций

Ребенок — проявляет чувства (обиды, страха, вины и т. п.), подчиняется, шалит, проявляет беспомощность, задает вопросы: «Почему я?», «За что меня наказали?», извиняется в ответ на замечания и т. п.

Родитель — требует, оценивает (осуждает и одобряет), учит, руководит, покровительствует и т. п.

Взрослый — работает с информацией, рассуждает, анализирует, уточняет ситуацию, разговаривает на равных, апеллирует к разуму, логике и т. п.

Алгоритм трансактного анализа

1. Составить матрицу:

$S_{и}$	$S_{м}$
Р	Р
В	В
Д	Д

2. Выделить субъекты МЛВ ($S_{и}$ — инициатор, $S_{м}$ — «мишень»)

3. Уяснить, с каких позиций выступает каждый из субъектов МЛВ: Р, В, Д.

4. Уяснить направленность позиции каждого субъекта МЛВ и обозначить стрелками в матрице.

5. По матрице определить сумму расхождений в позициях.

6. Сделать вывод:

а) сумма расхождений равна нулю — отсутствие конфликтной ситуации;

б) сумма расхождений от одного до четырех свидетельствует о наличии конфликтной ситуации.

Примеры

1. На переговорах одна сторона заявляет другой: «Вы сорвали нам поставки, в результате мы понесли ощутимые потери». Другая сторона: «Нет, это вы виноваты, задержав предоплату».

1. Составляем матрицу.

$S_{и}$	$S_{м}$
Р	Р
В	В
Д	Д

2. Инициатор — сторона, предъявляющая претензии по поставкам, «мишень» — вторая сторона в переговорах.

3. Инициатор — осуждает, обвиняет, след-но обращается с позиции «родителя», не требует объяснений и решения, след-но, обращается к позиции «ребенок». «Мишень» — аналогично.

4. Обозначаем в матрице позиции:

$S_{и}$	$S_{м}$
Р	Р
В	В
Д	Д

5, 6. Сумма расхождений составляет четыре, что свидетельствует о наличии серьезной конфликтной ситуации между участниками переговоров.

2. Студент обращается к экзаменатору: «Почему вы поставили мне четверку, а не пятерку?». Экзаменатор: «Давайте разберемся». И, используя аргументы, обосновывает выставленную оценку.

$S_{и}$	$S_{м}$
Р	Р
В	В
Д	Д

Сумма расхождений равна нулю, что свидетельствует об отсутствии конфликтной ситуации.

Проведите анализ конкретных ситуаций, на основе трансактного анализа.

• Задача 1

Предприниматель обращается к налоговому инспектору: «На каком основании вы наложили штраф?». Инспектор: «Давайте разберемся». И, используя документы, разъясняет причину штрафа.

• Задача 2

Руководитель спрашивает у своего заместителя: «Как вы думаете, что нужно сделать, чтобы исключить опоздания на работу сотрудников?». Заместитель: «У меня есть некоторые соображения по этому поводу».

• Задача 3

Руководитель обращается к своему заместителю со словами упрека: «Вы не смогли обеспечить своевременность выполнения поставленной задачи». Заместитель: «Меня отвлекли семейные обстоятельства».

• Задача 4

Начальник отдела в конце рабочего дня обращается к сотруднику с просьбой остаться после работы для составления срочного отчета. Сотрудник отказывается, ссылаясь на усталость и на то, что рабочий день уже закончился.

Анализ конкретных ситуаций (примеры ситуаций для анализа).

Ситуация 1. Идет урок математики, Лариса Петровна объясняет новую тему. Один из учеников все время отвлекается, вертится и мешает другим слушать урок. «Федя, прекрати болтать. Мы проходим очень сложную тему», – делает замечание учитель. Федя продолжает шуметь. Учитель снова делает замечание: «Федя, ты очень сильно мешаешь. Как тебе не стыдно! Пока ты не успокоишься, я не буду продолжать урок. Или веди себя спокойно, или выйди из класса». «Вы просто ко мне придираетесь, я не болтаю, а обсуждаю новую тему с соседом», – отвечает ей ученик. «Я бы на твоём месте не грубила, твоих родителей итак вызывают каждую субботу к завучу. Я продолжу урок тогда, когда ты извинишься», – отвечает Лариса Петровна. Учительница прекращает вести урок, садится за стол и начинает делать записи в журнале. В классе стоит шум, все ученики ополчились против Феди, а виновник не извиняется и продолжает сидеть на своём месте. Проходит 10 минут, звенит звонок, Лариса Петровна объявляет, что весь класс остаётся после уроков на дополнительное занятие.

Ситуация 2. Один человек опоздал в театр на несколько минут. Он вошёл в зал, когда свет начал постепенно гаснуть. Его место оказалось занято.

– Извините, но это мое место, – сказал он молодому человеку.

– Не надо было опаздывать. Я не собираюсь в темноте искать свое место.

– Молодой человек, свет еще не совсем погас, Вы вполне можете пересесть. И не надо хамить, мы находимся в театре, – попытался не вспылить человек. Сама ситуация ему была неприятна. Он понимал, что опоздал, но и сидеть где попало ему не хотелось.

– Да что вы ко мне пристали. Вон на следующем ряду все места свободны! Я никуда не уйду! – ответил молодой человек.

– Тогда я приведу администратора! – не выдержал человек.

– Пока Вы скандалите, спектакль уже начался. Никто не будет разбираться.

Человеку ничего не оставалось делать, как занять свободное место.

Б. Формы промежуточного контроля**Вопросы к зачету по дисциплине «Конфликтология».**

1. Конфликтология как наука.
2. Этапы развития конфликтологии.

3. Конфликтный функционализм Г.Зиммеля.
4. Концепция конфликта Р.Дарендорфа.
5. Интрапсихические теории возникновения конфликта.
6. Когнитивистские теории конфликта.
7. Ситуационные теории конфликта.
8. Понятие конфликта.
9. Структурная модель конфликта.
10. Динамика конфликта.
11. Причины и факторы конфликтов.
12. Признаки конфликтной ситуации.
13. Понятие конфликтогена, типология конфликтогенов.
14. Прогнозирование и предупреждение конфликтов.
15. Понятие управления конфликтом, факторы неуправляемости.
16. Способы регулирования конфликтов.
17. Переговоры как способ регулирования конфликтов.
18. Медиация в конфликте.
19. Формы завершения конфликта.
20. Стратегии поведения в конфликте.
21. Типологии конфликтов. Трудности классификации конфликтов.
22. Внутриличностные конфликты.
23. Межличностные конфликты.
24. Специфика семейных конфликтов.
25. Конфликты в организации: типология, специфика.
26. Социально-экономические конфликты.
27. Межкультурные конфликты.
28. Политические конфликты.

4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций

- Минимальные требования к оценке «зачтено» включают в себя владение терминологическим аппаратом, основными знаниями, умениями и навыками. При этом студент в достаточном объеме раскрывает поставленные вопросы, частично отвечает на дополнительные вопросы, демонстрирует пороговый уровень сформированности необходимых компетенций;
- Оценка «незачтено» выставляется в случаях, когда студент не владеет материалом, не раскрывает содержания поставленных вопросов, демонстрирует уровень сформированности необходимых компетенций ниже порогового.