

федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Самарский государственный медицинский университет»
Министерства здравоохранения Российской Федерации

Кафедра общей психологии и социальной работы

СОГЛАСОВАНО
Проректор по учебно-
методической работе и связям с об-
щественностью
профессор Т.А. Федорина


« 19 » август 2017 г.

УТВЕРЖДАЮ
Председатель ЦКМС, первый про-
ректор - проректор по учебно-
Воспитательной и социальной работе
профессор Ю.В. Щукин



« 19 » август 2017 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

КОНФЛИКТОЛОГИЯ В СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ

Шифр дисциплины Б1.Б20

Рекомендуется для направления подготовки
по специальности «Социальная работа» (39.03.02)

Квалификация выпускника «Бакалавр»

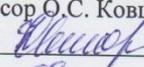
Факультет медицинской психологии

Форма обучения очная

СОГЛАСОВАНО
Декан факультета медицинской
психологии
Доцент Е.В. Захарова


« 31 » август 2016 г.

СОГЛАСОВАНО
Председатель методической
комиссии по специальности
«социальная работа»
Профессор О.С. Ковцова


« 31 » август 2016 г.

Программа рассмотрена и
одобрена на заседании ка-
федры (протокол № 1, « 31 »
август 2016)
Заведующий кафедрой
доцент Е.В. Захарова


« 31 » август 2016 г.

Самара 2017

Рабочая программа разработана в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 39.03.02 Социальная работа, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации № 8 от 12 января 2016 г.

Составитель:

Ассистент кафедры общей психологии и социальной работы СамГМУ
М.В. Аборина

Рецензенты:

Заведующая кафедрой теории и технологии социальной работы Самарского государственного университета, д.п.н., профессор Куриленко Л.В.
Доцент кафедры теории и технологии социальной работы Самарского университета, к.пед.н., магистр клинической психологии А.Ш. Галимова.

1. Планируемые результаты обучения по дисциплине

Цель освоения дисциплины состоит в формировании теоретических знаний и практических навыков по конфликтологии для дальнейшего их использования в рамках социальной работы.

При этом **задачами** дисциплины являются:

1. Ознакомление студентов с основными направлениями развития конфликтологической науки;
2. Владение понятийным аппаратом, описывающим конфликтное взаимодействие и проблемы межличностного общения;
3. Приобретение навыка анализа профессиональных проблемных ситуаций и конфликтов, опыта организации профессионального общения и взаимодействия, принятия индивидуальных и совместных решений, рефлексии и развития профессиональной деятельности
4. Приобретение опыта учета индивидуально-психологических и личностных особенностей людей, стилей их общения в профессиональной деятельности и межличностном общении.

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих **компетенций**:

ОК-5 - Способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-5(1));

ОПК-6 - Способность к эффективному применению психолого-педагогических знаний для решения задач общественного, национально-государственного и личностного развития, проблем социального благополучия личности и общества.

В результате изучения дисциплины студент должен:

- **Знать:**
 - понятия, факторы, структуру и типологию конфликтов в социальной работе;
 - этапы развития конфликта; деструктивный и конструктивный пути развития конфликтов;
 - модели управления развития конфликтов в социальной работе;
 - профессионально-этические основы и проблемы социальной работы.
- **Уметь:**
 - объяснить природу возникновения и развития конфликта в области социальной работы, стили межличностного взаимодействия участников конфликта и стратегии контакта и выхода из конфликтной ситуации,

- применять теоретические знания и практические навыки поведения в ситуациях конфликтного взаимодействия социального работника и клиента.

• ***Владеть:***

- основными методами социальной работы с отдельными лицами и различными группами населения;

- методикой координации непосредственной контактной социальной работы;

- методами проведения аналитической работы;

- основными методами психолого-педагогической деятельности.

2. Место дисциплины в структуре ООП:

Дисциплина «Конфликтология в социальной работе» Б1.Б20 входит в базовую часть профессионального цикла Блока 1, согласно учебному плану специальности 39.03.02 «Социальная работа» и основывается на знаниях и представлениях студентов, полученных в результате освоения следующей дисциплины: «Теория и практика социальных коммуникаций», «Психология», «Психология массовых коммуникаций», «Социальная психология». На базе данной дисциплины основывается изучение последующих дисциплин профессионального цикла: «Преддипломная практика».

3. Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5 зачетных единицы (180 часов).

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр	
		7	8
Аудиторные занятия, контактная работа с преподавателем (всего)	83	48	35
В том числе:	-	-	-
Лекции	16	16	-
Практические занятия (ПЗ)	67	32	35
Семинары (С)	-	-	-
Лабораторные работы (ЛР)	-	-	-
Самостоятельная работа (всего)	97	57	40
В том числе:	-	-	-
Реферат	-	-	-
Подготовка к занятиям	97	57	40
Вид промежуточной аттестации (зачет)	зачет	зачет	зачет
Общая трудоемкость час	180	108	72
зач. ед.	5	3	2

4. Содержание дисциплины, структурированное по разделам с указанием количества часов и видов занятий:

4.1. Содержание разделов дисциплины

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела	Коды компетенций
1	2	3	4
7 семестр			

1.	Основы изучения конфликтов	<p>Научно-теоретические предпосылки возникновения конфликтологии как науки Эволюция конфликтологических взглядов в истории философско-социологической мысли.</p> <p>Психологическая традиция изучения конфликтов.</p>	ОК-5 (1)
2.	Конфликтология как научная и учебная дисциплина, ее предмет и задачи	<p>Современная конфликтология: актуальные теоретико-методологические и практические проблемы. Связь конфликтологии с другими науками и дисциплинами учебного плана данной специальности. Объект и предмет конфликтологии. Структура современной конфликтологии как научной дисциплины. Практическая ориентированность конфликтологии.</p>	ОПК-6
3.	Методы исследования конфликтов	<p>Методологические принципы исследования конфликтов. Программа конфликтологического исследования. Экспериментальные исследования конфликта в лабораторных условиях: игровые процедуры и создание конфликта. Эксперименты с провоцированием конфликтов в естественных условиях. Изучение специфических форм социального взаимодействия как моделей конфликта. Методы исследования: эксперимент, исследование документов, опросы, наблюдение, некоторые обобщения. Методы сбора данных о социальных и индивидуально-психологических особенностях личности. Социометрическая техника. Тесты-опросники.</p>	ОК-5(1) ОПК-6
4.	Стили взаимодействия в конфликте	<p>Тема 4. Типичное поведение в конфликтной ситуации. Односторонние и совместные действия сторон в конфликте. Характеристика основных стилей поведения: конфронтация, избегание, приспособление, компромисс, сотрудничество. Стратегии поведения людей в конфликтных ситуациях (сетка Томаса – Киллмена): соперничество, сотрудничество, компромисс, игнорирование и приспособление. Стратегия поведения в конфликте (ситуативного, статусного и личностного порядка). Соперничество как наиболее часто применяемая стратегия.</p>	ОК-5(1)

5.	Теоретические основы конфликтологии в социальной работе	<p>Понятие конфликта, условия для его развития. Взаимозависимость структуры и функции в конфликте. Структура конфликта. Основные субъекты конфликта.. Косвенные участники конфликта (подстрекатель, провокатор, посредник, медиатор, судьи, организатор, жертва конфликта, группа поддержки). Типология объекта конфликта (делимые, неделимые и совместное владение). Объективная и субъективная обусловленность конфликта. Причины возникновения конфликта. Типологии конфликтов: по критерию «субъекта»; сфер жизнедеятельности (педагогический, экономический и др.); предмету, характеру интересов; времени протекания; степени проявления (скрытый и открытый); результату (конструктивный, деструктивный). Горизонтальные и вертикальные конфликты и их сочетание. Специфика профессиональной деятельности социального работника в конфликтной ситуации. Конструктивные стратегии и тактики разрешения конфликтов. Диагностика состояния, анализ, систематизация «болевых точек» проблемы и сложившихся позиций. Конструктивные стратегий разрешения конфликтных ситуаций и предупреждение отрицательных последствий конфликтов. Аукцион технологий разрешения и предупреждения отрицательных последствий конфликтов. Динамические характеристики конфликта. Развитие конфликта как переход от неполного к полному, с последующим завершением (разрешением, затуханием).</p>	
8 семестр			

6.	<p>Конфликты в сферах человеческого взаимодействия</p>	<p>Личностные конфликты. Предупреждение внутриличностного конфликта. Механизмы психологической защиты от конфликта. Межличностные конфликты. Специфика межличностного конфликта. Основные факторы межличностных конфликтов по В. Линкольну (информационные, поведенческие, ценностные, факторы и факторы отношений). Сферы проявления межличностных конфликтов. Межгрупповые конфликты. Специфика межгруппового конфликта по содержанию некоторых его структурных элементов (И. Янис). Классификация межгрупповых конфликтов. Роль конфликтов для развития и функционирования организации. М.Фоллет и Э.Мэйо как основатели производственной конфликтологии. Причины возникновения конфликтов в организациях. Типологии конфликтов в организации. Семейные конфликты. Причины семейных конфликтов. Конфликты между родителями и детьми. Проблема управления характером в семейных конфликтах. Методы коррекции семейных конфликтов в социальной работе. Роль специалиста в разрешении семейных конфликтов. Социальные конфликты. Природа социального конфликта. Источники и причины возникновения конфликта. Позитивные и деструктивные функции конфликта. Структурные элементы конфликта (участники, предмет конфликта). Процесс и динамика социального конфликта. Стадии и фазы развития социального конфликта: его расширение и эскалация. Проблемы, связанные с урегулированием конфликта при его эскалации и расширении.</p>	<p>ОК-5(1) ОПК-6</p>
----	--	---	--------------------------

7.	Технологии разрешения конфликта в социальной работе	<p>Основы предупреждения конфликтов. Современные методы изучения конфликта. Стадии управления конфликтом: прогнозирование, предупреждение (профилактика) или стимулирование, регулирование, разрешение. Предупреждение конфликта. Условия предотвращения открытых форм конфликта. Предварительные сигналы о зарождении конфликта. Моделирование конфликтов. Методы разрешения конфликта. Регулирование и разрешение социальных кризисов и конфликтов: определение основных понятий - регулирование, разрешение, управление, предотвращение, минимизация последствий. Этапы и последовательность оптимального урегулирования конфликтов. Соотношение науки и практики урегулирования конфликтов. Улаживание (урегулирование) конфликтов как процесс взаимодействия сторон, отличающийся двумя особенностями: а) частичным решением стоящей между ними проблемы и б) достижением согласия между ними, как правило, с участием третьей стороны. Посредничество специалиста социальной работы в разрешении конфликта. Методы разрешения конфликтов: согласительные процедуры, посредничество.</p>	ОК-5(1) ОПК-6
----	---	---	------------------

4.2. Разделы дисциплин и трудоемкость по видам учебных занятий занятий

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Виды учебной работы					Всего часов
		Лекц., час	Практ. зан., час	Сем.	Лаб. зан.	СРС, час	
1.	Раздел 1. Основы изучения конфликтов	2	2	7	-	7	11
2.	Раздел 2. Конфликтология как научная и учебная дисциплина, ее предмет и задачи	2	2	7	-	12	16
3.	Раздел 3. Методы исследования конфликтов	1	9	7		12	22
4.	Раздел 4. Стили взаимодействия в конфликте	3	9	7		12	24
5.	Раздел 5. Теоретические основы	3	10	7		14	27

	конфликтологии в социальной работе						
6.	Раздел 6. Конфликты в сферах человеческого взаимодействия	3	20	8		20	43
7.	Раздел 7. Технологии разрешения конфликта в социальной работе	2	15	8		20	37
Всего часов		16	67	-	-	97	180

5. Тематический план лекций

№ п/п	Раздел дисциплины	Тематика лекций	Трудоемкость (час.)
1.	Основы изучения конфликтов	Лекция 1. История становления конфликтологии как науки.	2
2.	Конфликтология как научная и учебная дисциплина, ее предмет и задачи	Лекция 2. Конфликтология как наука, ее предмет, методы исследования и задачи.	2
3.	Методы исследования конфликтов	Лекция 3. Методы исследования конфликтов	1
4.	Стили взаимодействия в конфликте	Лекция 4. Типичное поведение в конфликтной ситуации.	2
5.	Теоретические основы конфликтологии в социальной работе	Лекция 5. Понятие конфликта, структура, функции и типология конфликтов Лекция 6. Модели конфликтного взаимодействия. Детерминация и динамика конфликтов и их особенность в социальной работе.	2 2
6.	Конфликты в сферах человеческого взаимодействия	Лекция 7. Отдельные виды конфликтов (внутриличностные, межличностные и межгрупповые конфликты) Лекция 8. Социальные конфликты. Конфликты в организациях. Семейные конфликты	1 2
7.	Технологии разрешения конфликта в социальной работе	Лекция 9. Основы предупреждения конфликтов. Методы разрешения конфликта.	2
Итого:			16

6. Тематический план практических занятий (семинаров)

№ п/п	Раздел дисциплины	Тематика практических занятий (семинаров)	Формы контроля		Трудоемкость (час.)
			текущего	рубежного	
7 семестр					
1.	Основы изучения конфликтов	ПЗ 1. История становления конфликтологии как науки.	Тестовый контроль	Тестовый контроль	2
2.	Конфликтология как научная и учебная дисциплина, ее предмет и задачи	ПЗ 2. Конфликтология как наука, ее предмет, методы исследования и задачи.	Тестовый контроль	Тестовый контроль	2
3.	Методы исследования конфликтов	ПЗ 3. Методы исследования конфликтов.	Тестовый контроль	Тестовый контроль	2
		ПЗ 4. Программа конфликтологического исследования.			2
		ПЗ 5. Экспериментальные исследования конфликта			2
		ПЗ 6. Социометрическая техника, тесты-опросники, проективная, шкальная, и диалогическая техники, деловые игры, ситуационно-ролевая игра.			3
4.	Стили взаимодействия в конфликте	ПЗ 7. Типичное поведение в конфликтной ситуации.	Устный опрос Решение ситуационной задачи	Тестовый контроль	3
		ПЗ 8. Основные стили поведения: конфронтация, избегание, приспособление, компромисс, сотрудничество.			3
		ПЗ 9. Стратегии поведения людей в конфликтных ситуациях .			3
35.	Теоретические основы кон-	ПЗ 10. Понятие конфликта, условия для его развития,	Устный	Тестовый	

	фликтологии в социальной работе	причины возникновения конфликтов. ПЗ 11. Модели конфликтного взаимодействия ПЗ 12. Детерминация и динамика конфликтов и их особенность в социальной работе. ПЗ 13. Зачет	опрос Тестовый контроль	контроль	
8 семестр					
6.	Конфликты в сферах человеческого взаимодействия	ПЗ 14. Отдельные виды конфликтов Личностные конфликты. ПЗ 15. Конфликты в организациях. Тема 16. Семейные конфликты. ПЗ 17. Социальные конфликты.	Тестовый контроль Решение ситуационной задачи	Устный опрос	6 6 4 4
7.	Технологии разрешения конфликта в социальной работе	ПЗ 18. Основы предупреждения конфликтов. ПЗ 19. Современные методы изучения конфликта. ПЗ 20. Методы разрешения конфликта. ПЗ. 21 Зачет	Устный опрос		5 3 5 2
Итого:					67

7. Лабораторный практикум (не предусмотрен)

8. Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающегося

8.1. Содержание самостоятельной работы

№ п/п	Раздел дисциплины	Наименование работ	Трудоемкость (час)
7 семестр			
1.	Раздел 1. Основы изучения конфликтов	Поиск (подбор) и обзор литературы и электронных источников информации.	7
2.	Раздел 2. Конфликтология как научная и учебная дисциплина, ее предмет и задачи	Подготовка к практическим занятиям. Чтение и аналитическая обработка текста.	12
3.	Раздел 3. Методы исследо-	Подготовка к практическим занятиям. Чтение и аналитическая обработка текста.	12

	вания конфликтов		
4.	Раздел 4. Стили взаимодействия в конфликте	Подготовка к практическим занятиям. Чтение и аналитическая обработка текста.	12
	Раздел 5. Теоретические основы конфликтологии в социальной работе	Подготовка сообщений к выступлению на занятиях. Работа с конспектом лекции, повторная работа над учебным материалом. Подготовка к зачету	14
8 семестр			
	Раздел 6. Конфликты в сферах человеческого взаимодействия	Подготовка сообщений к выступлению на семинарских занятиях. Работа с конспектом лекции, повторная работа над учебным материалом.	20
	Раздел 7. Технологии разрешения конфликта в социальной работе	Подготовка к практическим занятиям. Подготовка к зачету	20
Итого:			97

8.2. Тематика курсовых проектов (работ) и/или реферативных работ

Не предусмотрены

8.3 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Данный раздел рабочей программы разрабатывается в качестве самостоятельного документа «Методические рекомендации для студента» в составе УМКД.

9. Ресурсное обеспечение

9.1 Основная литература

п/ №	Наименование	Автор (ы)	Год, место издания	Кол-во экземпляров	
				в библиотеке	на кафедре
1	2	3	4	7	8
1.	Конфликтология в социальной работе	Сорокина Е. Г.	- М. : Академия, 2010. - 202 с. -	25	1

9.2 Дополнительная литература

п/ №	Наименование	Автор (ы)	Год, место издания	Кол-во экземпляров	
				в библиотеке	на кафедре
1.	Конфликтология	Анцупов А.Я.	СПб : Питер, 2007. - 490с. -	3	1
2.	Конфликтология в схемах и комментариях -	Анцупов А.Я.	СПб : Питер, 2006. - 288с.	1	1
3.	Психология конфликта	Гришина Н.В.	СПб: Питер, 2005. - 464с.	7	1
4.	Практикум по конфликтологии	Емельянов С.М.	СПб: Питер, 2009. - 379с.	1	1
5.	Конфликтология	Светлов В.А.	СПб: Питер, 2011. - 350с.	5	1

9.3 Программное обеспечение

Операционная система Windows и пакет Microsoft Office, электронная версия рабочей программы и УМК дисциплины.

9.4 Ресурсы информационно-телекоммуникативной сети «Интернет»

Яндекс, Google, Rambler

Интернет-ресурсы:

Библиотека статей Elibrary // <http://elibrary.ru/defaultx.asp>

Единое окно доступа к образовательным ресурсам //

<http://window.edu.ru/library>

9.5 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Учебный класс с партами и доской, ноутбук с операционной системой Windows и пакетом Microsoft Office.

10. Использование инновационных (активных и интерактивных) методов обучения

Используемые активные методы обучения при изучении данной дисциплины составляют 5,4 % от объема аудиторных занятий

№	Наименование раздела	Формы занятий с использованием активных и интерактивных образовательных технологий	Трудоемкость (час.)
1	Раздел 5. Теоретические основы конфликтологии в социальной работе	ПЗ 11. Модели конфликтного взаимодействия Отработка студентами навыков моделирование конфликтов в социальной работе. Конструктивные стратегии и тактики разрешения конфликтов с помощью обучающей ролевой игры.	3,0
	Раздел 6. Конфликты в сферах человеческого взаимодействия	ПЗ 15. Конфликты в организациях. Отработка студентами навыков выявления конфликтов в организации. Выявление причин возникновения конфликтов в организациях с помощью обучающей ролевой игры..	3,0

11. Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации: примеры оценочных средств для промежуточной аттестации, процедуры и критерии оценивания

Фонд оценочных средств разрабатывается в форме самостоятельного документа (в составе УМКД).

Процедура проведения промежуточной аттестации.

Промежуточная аттестация – в виде зачета. Зачет выставляется по положительным результатам текущего и рубежного контроля.

Критерии оценивания:

- «зачтено» - при результатах текущего и рубежного контроля «отлично», «хорошо», «удовлетворительно»;

- « не зачтено» - при результате текущего и рубежного контроля «удовлетворительно».

Итоговый контроль

Вопросы к зачету

1. Исторические особенности отношения общества к конфликту. Предмет и задачи конфликтологии.

1. Теоретические предпосылки возникновения конфликтологии.
2. Этапы развития конфликтологии.
3. Развитие конфликтологии в России.
4. Социал-дарвинистская концепция конфликта: представители, особенности.
5. Равновесная и конфликтная модели: сравнительный анализ.
6. Функциональная концепция конфликта Т.Парсонса.
7. Особенности рассмотрения конфликта в теории Л.Козера.
8. Концепция конфликта Р.Дарендорфа.
9. Общая теория конфликта Р.Боулдинга.
10. Теория согласия и структурного насилия И.Гальтунга.
11. Конфликт как форма воспроизводства общества А.Турена.
12. Теория агрессии К.Лоренца.
13. Интрапсихические теории возникновения конфликта.
14. Когнитивистские теории конфликта.
15. Ситуационные теории конфликта.
16. Особенности отношения к конфликту в отечественной науке.
17. Структурная модель конфликта.
18. Причины и факторы конфликтов.
19. Проблема типологии конфликтов.
20. Функциональность конфликта.
21. Признаки конфликтной ситуации.
22. Динамическая модель конфликта. .
23. Причины возникновения конфликтов.
24. Типология конфликтов.
25. Основные стили поведения в конфликтной ситуации.
26. Основные черты поведения и типы конфликтной личности, пути разрешения конфликта с ней.
27. Правила поведения в условиях конфликта.
28. Методы преодоления психологического напряжения.
29. Виды конфликтов.

30. Конфликт как многомерное социальное явление.
31. Структура конфликта (компоненты объективного и субъективного содержания конфликтной ситуации).
32. Этап разворачивания конфликта и его фазы.
33. Отличительные особенности открытого конфликта.
34. Факторы и условия конструктивного разрешения конфликта.
35. Основные формы завершения конфликта. Основные линии поведения (стратегии), которые используют стороны на заключительной стадии конфликта (по К.Томасу).
36. Причины возникновения конфликтов в работе социального работника.
37. Причины и источники стресса на предприятии.
38. Профилактика стрессов в деловом общении. Индивидуальная стратегия и тактика стрессоустойчивого поведения.
39. Природа социального конфликта. Источники и причины возникновения конфликта.
40. Позитивные и деструктивные функции конфликта.
41. Проблемы, связанные с урегулированием конфликта при его эскалации и расширении.
42. Ключевые задачи, решаемые специалистом в процессе разрешения конфликта.
43. Особенности предупредительной работы и профилактики конфликтов.
44. Этапы и последовательность оптимального урегулирования конфликтов.
45. Основные методы регулирования конфликтов.
46. Тактики поведения на этапе эскалации конфликта.
47. Понятие конфликтогена, типология конфликтогенов.
48. Управление конфликтами, факторы неуправляемости.
49. Переговорный процесс как способ разрешения конфликтов
50. Периоды и этапы переговорного процесса.
51. Медиация как технология регулирования конфликта.
52. Посредничество и история его развития.
53. Особенности и преимущества фасилитаторства и посредничества
54. Прогнозирование конфликта как форма стратегического управления.
55. Способы предупреждения конфликта.
56. Социальные технологии регулирования конфликтов. Способы регулирования конфликтов.
57. Посредничество как способ регулирования конфликтов (формы, методы).
58. Конфликты в организации: типология, специфика.
59. Внутриличностные конфликты: общая характеристика, специфические черты, способы предупреждения и регулирования.
60. Способы управления межличностными конфликтами
61. Понятие группового конфликта: типология, специфика, формы

регулирования.

62. Прогнозирование и профилактика конфликтов в социальной работе.

63. Методы изучения конфликтных отношений в социальных группах.

64. Методы профилактики, предупреждения и минимизации конфликтов в социальной работе.

65. Деятельность социальных служб по регулированию и разрешению конфликтов.

12. Методическое обеспечение дисциплины

Методическое обеспечение дисциплины разрабатываются в форме отдельного комплекта документов «Методические рекомендации к лекциям», «Методические рекомендации к практическим занятиям», «Фонд оценочных средств», «Методические рекомендации для студента» (в составе УМКД).

Примеры оценочных средств текущего контроля успеваемости

Тестовый контроль (практическое занятие 15)

1. Выберите вариант правильного ответа:

Организация – это:

а) коллектив

б) корпорация

в) ассоциация

г) социальная группа, объединяющая на основе общей цели людей, деятельность которых сознательно координируется и направляется в интересах достижения этой цели.

Эталон ответа: г

2. Дайте определение:

Конфликт в организации это –

Эталон ответа: конфликты между субъектами социального взаимодействия, возникающие внутри организации.

3. Выберите вариант правильного ответа:

Структурный конфликт в организации – это:

а) конфликт между структурными подразделениями;

б) конфликты, связанные с изменениями организационной структурой;

в) конфликты, возникающие на основе вопроса о значимости тех или иных субъектов социального взаимодействия внутри конфликта.

Эталон ответа: а

4. Перечислите причины межгруппового конфликта.

а)

б)

в)

г)

д)

е)

Эталон ответа: распределение ресурсов, неудовлетворительные коммуникации, различия в целях, неудовлетворенные условия труда, нарушение трудового законодательства, нарушение договорных обязательств.

Критерии оценки тестового контроля:

«5» - более 85% правильных ответов;

«4» - от 75 до 85% правильных ответов;

«3» - от 60 до 75% правильных ответов;

«2» - менее 60% правильных ответов.

При получении менее 60 баллов раздел подлежит повторному изучению и сдаче тестового контроля.

Вопросы для проведения устного опроса

1. Перечислите особенности межличностного конфликта.
2. Перечислите сферы проявления межличностного конфликта.
3. Назовите типы межличностных конфликтов.
4. Перечислите основные причины межличностных конфликтов в организации.
5. Перечислите основные причины межличностных конфликтов в обществе.
6. Перечислите основные причины межличностных конфликтов в семье.

Критерии оценки устных ответов:

«Отлично»:

1. Знание, понимание и глубокое усвоение учащимся всего объёма программного материала.
2. Умение выделять главные положения в изученном материале, на основании фактов и примеров обобщать, делать выводы, устанавливать межпредметные и внутрипредметные связи.
3. Отсутствие ошибок и недочётов при воспроизведении изученного материала, при устных ответах устранение отдельных неточностей с помощью дополнительных вопросов.

«Хорошо»:

1. Знание всего изученного программного материала.
2. Умение выделять главные положения в изученном материале, на основании фактов и примеров обобщать, делать выводы, устанавливать внутрипредметные связи, применять полученные знания на практике.
3. Незначительные (негрубые) ошибки и недочёты при воспроизведении изученного материала.

«Удовлетворительно»:

1. Знание и усвоение материала на уровне минимальных требований программы, затруднение при самостоятельном воспроизведении, необходимость незначительной помощи преподавателя.
2. Умение работать на уровне воспроизведения, затруднения при ответах на видоизменённые вопросы.
3. Наличие грубой ошибки, нескольких негрубых при воспроизведении изученного материала.

«Неудовлетворительно»:

1. Знание и усвоение материала на уровне ниже минимальных требований программы, отдельные представления об изученном материале.
2. Отсутствие умения работать на уровне воспроизведения, затруднения при ответах на стандартные вопросы.
3. Наличие нескольких грубых ошибок, большого числа негрубых при воспроизведении изученного материала, значительное несоблюдение основных правил культуры устной речи.

Пример ситуационной задачи

В организации не сложились отношения начальника отдела с коллективом. Начальник отдела был назначен на должность два месяца назад. До этого он работал в другом отделе, имел хорошую репутацию как специалист. Имеет большое количество инновационных предложений. Являлся руководителем программ получивших высокую оценку.

Проанализируйте, какие причины могли лечь в основу конфликта между новым начальником и коллективом.

Эталон ответа: В основу конфликта между новым начальником и коллективом могли лечь следующие причины:

- комплекс межличностных причины;
- распределение ресурсов;
- неудовлетворительные коммуникации;
- различие в целях;
- нарушение трудового законодательства;
- изменение организационной структуры;
- нарушение принципа справедливости или целесообразности в распределении ресурсов;
- социально-психологические причины;
- противоречия в системе формальных и неформальных отношений;
- нарушение групповых норм;
- борьба за лидерство.

Критерии оценки ситуационной задачи:

«Отлично» – комплексная оценка предложенной ситуации; знание теоретического материала с учетом междисциплинарных связей, правильный выбор тактики действий; последовательное;

«Хорошо» – комплексная оценка предложенной ситуации, незначительные затруднения при ответе на теоретические вопросы, неполное раскрытие междисциплинарных связей; правильный выбор тактики действий;

«Удовлетворительно» – затруднения с комплексной оценкой предложенной ситуации; неполный ответ, требующий наводящих вопросов педагога; выбор тактики действий в соответствии с ситуацией возможен при наводящих вопросах педагога;

«Неудовлетворительно» – неверная оценка ситуации; неправильно выбранная тактика действий, приводящая к ухудшению ситуации.

Рубежный контроль

Примеры оценочных средств рубежного контроля успеваемости

Вопросы для проведения рубежного контрольного опроса (практическое занятие 17)

1. Перечислите основные признаки организации.
2. Перечислите основные элементы внутренней среды организации.
3. Что составляет внешнюю среду организации?
4. Каким образом может влиять внутренняя и внешняя среда организации на конфликты в этой организации.

5. Перечислите основные типы конфликтов в организации.
6. Дайте характеристику позиционных, ресурсных и динамических конфликтов в организации.
7. Дайте характеристику структурных и инновационных конфликтов в организации.
8. Назовите и дайте характеристику конфликтов в организации в зависимости от типа ее функциональной системы.
9. В чем суть методики оценки конфликтности организации на основе выявления интегрального показателя социальной напряженности?

Критерии оценки устных ответов:

«Отлично»:

1. Знание, понимание и глубокое усвоение учащимся всего объема программного материала.
2. Умение выделять главные положения в изученном материале, на основании фактов и примеров обобщать, делать выводы, устанавливать межпредметные и внутрипредметные связи.
3. Отсутствие ошибок и недочетов при воспроизведении изученного материала, при устных ответах устранение отдельных неточностей с помощью дополнительных вопросов.

«Хорошо»:

1. Знание всего изученного программного материала.
2. Умение выделять главные положения в изученном материале, на основании фактов и примеров обобщать, делать выводы, устанавливать внутрипредметные связи, применять полученные знания на практике.
3. Незначительные (негрубые) ошибки и недочеты при воспроизведении изученного материала.

«Удовлетворительно»:

1. Знание и усвоение материала на уровне минимальных требований программы, затруднение при самостоятельном воспроизведении, необходимость незначительной помощи преподавателя.
2. Умение работать на уровне воспроизведения, затруднения при ответах на видоизмененные вопросы.
3. Наличие грубой ошибки, нескольких негрубых при воспроизведении изученного материала.

«Неудовлетворительно»:

1. Знание и усвоение материала на уровне ниже минимальных требований программы, отдельные представления об изученном материале.
2. Отсутствие умения работать на уровне воспроизведения, затруднения при ответах на стандартные вопросы.
3. Наличие нескольких грубых ошибок, большого числа негрубых при воспроизведении изученного материала, значительное несоблюдение основных правил культуры устной речи.

действий, приводящая к ухудшению ситуации.

Тестовый контроль (практическое занятие 12)

1. Выберите вариант правильного ответа. Основными моделями поведения личности в конфликте является:

- 1) конструктивная, рациональная , деструктивная;
- 2) компромисс, борьба, сотрудничество;
- 3) рациональная, иррациональная, конформистская;
- 4) конструктивная, деструктивная, конформистская;
- 5) борьба, уступка, компромисс.

Эталон ответа: конструктивная, деструктивная, конформистская.

2. Назовите ученых, которые разработали двухмерную модель стратегий поведения личности в конфликте _____

Эталон ответа: К Томас, Р.Киллмен..

3. Выберите правильный ответ. Сколько стратегий поведения личности в конфликте выделяется в двухмерной модели:

- А) 1;
- Б) 2;
- В) 3;
- Г) 4;
- Д) 5.

Эталон ответа: 5.

Критерии оценки тестового контроля:

- «5» - более 85% правильных ответов;
- «4» - от 75 до 85% правильных ответов;
- «3» - от 60 до 75% правильных ответов;
- «2» - менее 60% правильных ответов.

При получении менее 60 баллов раздел подлежит повторному изучению и сдаче тестового контроля.

