

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Горно-Алтайский государственный университет»
(ФГБОУ ВО ГАГУ, ГАГУ, Горно-Алтайский государственный университет)

Тренинг управления конфликтами рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой	кафедра педагогики, психологии и социальной работы
Учебный план	44.04.02_2025_1165M.plx 44.04.02 Психолого-педагогическое образование Практическая психология в социальной сфере и образовании
Квалификация	магистр
Форма обучения	очная
Общая трудоемкость	1 ЗЕТ

Часов по учебному плану	36	Виды контроля в семестрах:
в том числе:		зачеты 4
аудиторные занятия	12	
самостоятельная работа	15	
часов на контроль	8,85	

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	4 (2.2)		Итого	
Неделя	6 1/6			
Вид занятий	УП	РП	УП	РП
Практические	12	12	12	12
Контроль самостоятельной работы при проведении аттестации	0,15	0,15	0,15	0,15
В том числе инт.	8	8	8	8
Итого ауд.	12	12	12	12
Контактная работа	12,15	12,15	12,15	12,15
Сам. работа	15	15	15	15
Часы на контроль	8,85	8,85	8,85	8,85
Итого	36	36	36	36

Программу составил(и):

к.пс.н., доцент, Таскина Ирина Анатольевна

Рабочая программа дисциплины

Тренинг управления конфликтами

разработана в соответствии с ФГОС:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - магистратура по направлению подготовки 44.04.02 Психолого-педагогическое образование (приказ Минобрнауки России от 22.02.2018 г. № 127)

составлена на основании учебного плана:

44.04.02 Психолого-педагогическое образование

утвержденного учёным советом вуза от 30.01.2025 протокол № 2.

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры

кафедра педагогики, психологии и социальной работы

Протокол от 10.04.2025 протокол № 8

Зав. кафедрой Кудрявцева Е.Ю,

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2026-2027 учебном году на заседании кафедры
кафедра педагогики, психологии и социальной работы

Протокол от _____ 2026 г. № ____
Зав. кафедрой Кудрявцева Е.Ю,

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2027-2028 учебном году на заседании кафедры
кафедра педагогики, психологии и социальной работы

Протокол от _____ 2027 г. № ____
Зав. кафедрой Кудрявцева Е.Ю,

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2028-2029 учебном году на заседании кафедры
кафедра педагогики, психологии и социальной работы

Протокол от _____ 2028 г. № ____
Зав. кафедрой Кудрявцева Е.Ю,

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2029-2030 учебном году на заседании кафедры
кафедра педагогики, психологии и социальной работы

Протокол от _____ 2029 г. № ____
Зав. кафедрой Кудрявцева Е.Ю,

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	
1.1	<i>Цели:</i> систематизация конфликтологических знаний в ее содержательном, методическом и прикладном аспектах
1.2	<i>Задачи:</i> - систематизировать знаний о конфликте, его видах, профилактике и разрешения; - повысить компетентность магистрантов в вопросах эффективного взаимодействия в профессиональном коллективе; - сформировать навыки составления и проведения тренингов управления конфликтами

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП	
Цикл (раздел) ООП:	ФТД.В
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Менеджмент в профессиональной деятельности
2.1.2	Коммуникативные технологии общения
2.2	Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Организационная психология в образовании
2.2.2	Практикум по решению профессиональных задач
2.2.3	Преддипломная практика

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
УК-2: Способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла	
ИД-4.УК-2: Организует и координирует работу участников проекта, способствует конструктивному преодолению возникающих разногласий и конфликтов, обеспечивает работу команды необходимыми ресурсами	
владеет навыками организации и координирования работы участников проекта, способствует конструктивному преодолению возникающих разногласий и конфликтов, обеспечивает работу команды необходимыми ресурсами	
УК-5: Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	
ИД-1.УК-5: Адекватно объясняет особенности поведения и мотивации людей различного социального и культурного происхождения в процессе взаимодействия с ними, опираясь на знания причин появления социальных обычаев и различий в поведении людей.	
умеет объяснить особенности поведения и мотивации людей различного социального и культурного происхождения в процессе взаимодействия с ними, опираясь на знания причин появления социальных обычаев и различий в поведении людей	
ИД-2.УК-5: Владеет навыками создания недискриминационной среды взаимодействия при выполнении профессиональных задач	
владеет навыками создания недискриминационной среды взаимодействия при выполнении профессиональных задач	

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)							
Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Инте. пакт.	Примечание
	Раздел 1. Тренинг управления конфликтами						

1.1	Характеристика конфликта как социального феномена. Типология и классификация конфликтов. Условия и факторы конструктивного разрешения конфликтов. Модели поведения личности в конфликтной ситуации. Методика организации конфликтного исследования (управление конфликтами). Стратегии поведения в конфликте, их преимущества и недостатки Индивидуальная предрасположенность к конфликту. Типы конфликтных личностей. Общая характеристика внутриличностного конфликта. Формы общения, способствующие разрешению конфликтов: переговоры, посредничество, арбитраж. Конфликты в организации. Способы их разрешения. /Пр/	4	2	ИД-1.УК-5 ИД-2.УК-5 ИД-4.УК-2	Л1.1Л2.1	0	ситуационные задачи
1.2	Психологические особенности тренинговой группы. Цели и задачи тренинговой группы. Преимущества групповой формы психологической работы. Групповые нормы. Ролевые позиции в группе. Личность ведущего тренинговой группы. Имидж ведущего, его роли, принципы работы. Стили руководства группой. Технологии эффективного общения в конфликте. /Пр/	4	2	ИД-1.УК-5 ИД-2.УК-5 ИД-4.УК-2	Л1.1Л2.1	0	тренинговое занятие
1.3	Составление и проведение тренинга по управлению конфликтами /Пр/	4	8	ИД-1.УК-5 ИД-2.УК-5 ИД-4.УК-2	Л1.1Л2.1	8	деловая игра тренинговое занятие
1.4	Характеристика конфликта как социального феномена. Типология и классификация конфликтов. Условия и факторы конструктивного разрешения конфликтов. Модели поведения личности в конфликтной ситуации. Методика организации конфликтного исследования (управление конфликтами). Стратегии поведения в конфликте, их преимущества и недостатки Индивидуальная предрасположенность к конфликту. Типы конфликтных личностей. Общая характеристика внутриличностного конфликта. Формы общения, способствующие разрешению конфликтов: переговоры, посредничество, арбитраж. Конфликты в организации. Способы их разрешения. /Ср/	4	2	ИД-1.УК-5 ИД-2.УК-5 ИД-4.УК-2	Л1.1Л2.1	0	

1.5	Психологические особенности тренинговой группы. Цели и задачи тренинговой группы. Преимущества групповой формы психологической работы. Групповые нормы. Ролевые позиции в группе. Личность ведущего тренинговой группы. Имидж ведущего, его роли, принципы работы. Стили руководства группой. Технологии эффективного общения в конфликте. /Ср/	4	2	ИД-1.УК-5 ИД-2.УК-5 ИД-4.УК-2	Л1.1Л2.1	0	
1.6	Составление тренинга /Ср/	4	11	ИД-1.УК-5 ИД-2.УК-5 ИД-4.УК-2	Л1.1Л2.1	0	
	Раздел 2. Промежуточная аттестация (зачёт)						
2.1	Подготовка к зачёту /Зачёт/	4	8,85	ИД-1.УК-5 ИД-2.УК-5 ИД-4.УК-2		0	
2.2	Контактная работа /КСРАтт/	4	0,15	ИД-1.УК-5 ИД-2.УК-5 ИД-4.УК-2		0	

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Пояснительная записка

1. Назначение фонда оценочных средств. Оценочные средства предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины «Тренинг управления конфликтами».
2. Фонд оценочных средств включает контрольные материалы для проведения текущего, промежуточного и итогового контроля в форме тестовых заданий, ситуационных задач, деловой игры, тренингового занятия, вопросов к зачету.

5.2. Оценочные средства для текущего контроля

Входной контроль

1. К вербальным средствам общения относятся:

1. устная речь;
2. письменная речь
3. устная и письменная речь;
4. интонации голоса.

2. Какие из перечисленных средств общения относятся к невербальным?

1. жесты;
2. позы;
3. мимика;
4. все перечисленные;
5. выражение лица.

3. Чье восприятие образа другого человека более объективно?

1. человека с положительной самооценкой, адаптированного к внешней среде;
2. эмоциональной женщины;
3. человека авторитарного типа;
4. конформной (склонной к приспособленчеству) личности;
5. человека с низкой самооценкой.

4. По утверждению австралийского специалиста А.Пиза, наибольший объем информации от другого человека передается нам с помощью:

1. слов;
2. мимики, жестов, позы;
3. тона голоса и его интонаций;
4. всего выше перечисленного в равной степени.

5. Для результативного проведения деловых встреч, бесед, переговоров:

1. необходимо контролировать свои движения и мимику;
2. стараться интерпретировать реакции партнера;
3. понимать язык невербальных компонентов общения;
4. пользоваться всеми выше перечисленными пунктами.

6. Равноправие участников, свободный обмен мнениями и взглядами подразумевает беседа:

1. за "Т" – образным столом;
2. за круглым столом;
3. за журнальным столиком;
4. этот психологический аспект не учитывается.

7. Какой из перечисленных факторов может отрицательно повлиять на атмосферу общения при первой встрече?

1. очки с затемненными стеклами;
2. располагающий взгляд
3. доброжелательная улыбка
4. строгий деловой костюм

8. Жесты какого типа имеют наибольшую национальную и культурную специфику и значительно разнятся в зависимости от страны?

1. жесты-иллюстраторы;
2. жесты-регуляторы;
3. жесты-адаптеры;
4. жесты-символы.

9. Какой из перечисленных жестов не относится к жестам-регуляторам?

1. приветствие рукопожатие;
2. частые кивки головой – для ускорения беседы;
3. медленные кивки головой – выказывают заинтересованность в беседе;
4. приподнятый вверх указательный палец – желание прервать беседу на данном месте или возразить;
5. американский символ «ОК», означающий «всё хорошо».

10. Если человек во время разговора часто отводит глаза от своего собеседника, это может означать:

1. он собирается с мыслями;
2. он нервничает;
3. разговор его мало интересует;
4. просьбу не перебивать, ещё не всё сказано;
5. в зависимости от ситуации, возможен любой из приведенных вариантов.

Критерии оценки:

Оценка выставляется в 4-х балльной шкале:

- «отлично», 5 выставляется в случае, если студент выполнил 84-100 % заданий;
- «хорошо», 4 – если студент выполнил 66-83 % заданий;
- «удовлетворительно», 3 – если студент выполнил 50-65 % заданий;
- «неудовлетворительно», 2 – менее 50 % заданий (могут указываться иные шкалы процентов)

Текущий контроль 1

1. Что обозначает столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, явлений или взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия:

- а) конфликтом
- б) конкуренцией
- в) соревнованием

2. На какой фазе конфликта самая высокая возможность разрешения конфликта:

- а) начальной фазе
- б) фазе подъема
- в) пике конфликта
- г) фазе спада

3. «Поступай только согласно такой максиме, руководствуясь которой ты в то же время можешь пожелать, чтобы она стала всеобщим законом,...» – кто является автором этого нравственного призыва, автором:

- а) Кант
- б) Гегель
- в) Дарвин

4. Что является объектом конфликтологии:

- а) конфликты в целом
- б) люди
- в) войны

5. В переводе с латинского «конфликт» означает:

- а) соглашение
- б) столкновение
- в) существование

6. Что является одной из основных и эффективных форм участия третьего лица в разрешении конфликтов:

- а) переговорный процесс
- б) сотрудничество
- в) компромисс

7. Какая наука играет основную роль в становлении конфликтологии?

- а) психология
- б) медицина
- в) политология
- г) все варианты верны

8. Что является предметом конфликтологии

- а) общие закономерности возникновения, развития и завершения конфликтов
- б) общие закономерности развития и функционирования психики
- в) трагические последствия войн

9. Среди источников конфликтологических идей рассматриваем «особую форму осознания мира, обусловленную верой в

сверхъестественное, которая включает в себя свод моральных норм и типов поведения, обрядов, культовых действий, объединение людей в организации» – это:

- а) естествознание
- б) религия
- в) фольклор

10. Кто произнес фразу: «Не делай другим того, чего не желаешь себе, и тогда в государстве и в семье не будут чувствовать вражды»:

- а) Конфуций
- б) Гераклит
- в) Платон

11. Как называется возвращение к детским стереотипам поведения –

- а) регрессия
- б) катарсис
- в) рационализация

12. Что является основными моделями поведения личности в конфликте (исключите лишнее):

- а) конструктивная модель
- б) деструктивная
- в) конформистская
- г) неконформистская

13. «Стиль жизни», «комплекс неполноценности», «комплекс превосходства» – это понятия «индивидуальной психологии», которую разработал:

- а) Альфред Адлер
- б) Зигмунд Фрейд
- в) Конрад Лоренц

14. Конфликт равен:

- а) конфликтная ситуация + инцидент
- б) конфликтные отношения + конфликтная ситуация
- в) конфликтные отношения + инцидент

15. Под тождественностью человека самому себе понимается –

- а) идентичность
- б) целеустремленность
- в) психозащита

16. Что отражает процесс перехода от предконфликтной ситуации к конфликту и его разрешению:

- а) объект конфликта
- б) темперамент участников конфликта
- в) динамика конфликта

17. Для какой из структур психоаналитической модели личности, которые были предложены З.Фрейдом, характерен принцип удовольствия?

- а) Id (Оно)
- б) Ego (Я)
- в) Super-Ego (Сверх-Я)

18. Основателем какой теории является Курт Левин?

- а) социометрии
- б) организационных систем
- в) групповой динамики

19. Как называется особый тип конфликта, основной целью которого является получение выгоды, прибыли или доступа к дефицитным благам:

- а) конфронтация
- б) соперничество
- в) конкуренция

20. «Родитель», «ребенок», «взрослый» – состояния, отражающие структуру личности в концепции ТА, автором которой является:

- а) Эрик Берн
- б) Карл Юнг
- в) Карен Хорни

Критерии оценки:

Оценка выставляется в 4-х балльной шкале:

- «отлично», 5 выставляется в случае, если студент выполнил 84-100 % заданий;
- «хорошо», 4 – если студент выполнил 66-83 % заданий;
- «удовлетворительно», 3 – если студент выполнил 50-65 % заданий;
- «неудовлетворительно», 2 – менее 50 % заданий (могут указываться иные шкалы процентов)

Текущий контроль 2

1. По степени вовлеченности людей в конфликты выделяют конфликты (исключите лишнее):

- а) межличностные
- б) межгрупповые
- в) классовые
- г) межгосударственные

- д) межнациональные
е) внутриличностные
2. В какой из этих этапов становления отечественной конфликтологии конфликт начинает изучаться как самостоятельное явление?
- а) III период: после 1992
б) I период: до 1924
в) II период: 1924- 1992
3. Как особый тип социального взаимодействия конфликт рассматривается в:
- а) психологии
б) социологии
в) педагогике
4. Как называется переадресация реакции, перенос реакции с недоступного объекта на доступный?
- а) идентификация
б) замещение
в) реактивное образование
5. Что из перечисленного является целью отечественной конфликтологии?
- а) создание системы конфликтологического образования в стране, распространение конфликтологических знаний в обществе
б) интенсивное развитие конфликтологической теории – исследование всех конфликтов, выступающих объектом науки
в) организация в России системы практической работы конфликтологов по прогнозированию, предупреждению и урегулированию конфликтов
г) все варианты верны
6. В группу методов управления конфликтами входят (исключите лишнее):
- а) структурные методы
б) метод картографии
в) опрос
7. Как называется приписывание другим людям собственных вытесненных мотивов, переживаний и черт характера?
- а) проекция
б) фантазия
в) сублимация
8. Что такое создание объективных условий и субъективных предпосылок, которые способствуют разрешению предконфликтных ситуаций неконфликтными способами –
- а) предупреждение конфликта
б) разрешение конфликта
в) деструктивные последствия
9. Как называется крайне деструктивный выход из внутриличностного конфликта?
- а) интроекция
б) суицид
в) фрустрация
10. Когда был создан Первый международный центр разрешения конфликтов?
- а) в 1972 г. в США
б) в 1986 г. в Австралии
в) в 1989 г. в Германии
г) в 1985 г. Швейцарии
д) в 1992 г. в России
11. Конфликтология выделилась, как самостоятельная наука?
- а) в конце 50-х г. XIX века;
б) в конце 50-х г. XX века;
в) в начале XVII века.
12. Отметьте верный список этапов конфликта.
- а) эскалация, конфликтная ситуация, речевое противодействие;
б) инициация конфликта, инцидент, деструктивный конфликт;
в) тупик, конфликтная ситуация, инцидент, эскалация, послеконфликтная стадия.
13. Кто является автором цитаты?
«Не делай другим того, чего не желаешь себе, и тогда в государстве и в семье не будут чувствовать вражды».
- а) Конфуций;
б) Гераклит;
в) Платон.
14. Определите, на чем строится поведенческая стратегия в конфликте?
- а) модели заинтересованности в успехе другого;
б) модели заинтересованности в собственном успехе;
в) модели двойной заинтересованности.
15. Стратегия сотрудничества:
- а) приводит к разрешению конфликта;
б) ее применимость и выигрышность зависит от конкретной ситуации;
в) свидетельствует о высокой конфликтологической компетентности личности.
16. Внутриличностный конфликт:
- а) это конфликт между сознательной и бессознательной структурами;

- б) это конфликт между бессознательными установками;
в) это конфликт между сознательными тенденциями;
г) это конфликт между любыми внутриличностными структурами.
17. Выберите верный перечень структурных элементов конфликта:
а) роли оппонентов, объект конфликта, среда конфликта;
б) позиции субъектов, участники конфликта, зона разногласий;
в) стороны конфликта, субъективные и объективные характеристики конфликта.
18. Что не входит в группу методов управления конфликтами?
а) структурные методы;
б) метод картографии;
в) опрос
19. Какой из вариантов верный при определении списка социальных ролей участников конфликта?
а) судьи, посредники, конфликтанты, инициаторы, жертвы;
б) субъекты, жертвы, подстрекатели, союзники, посредники, организаторы;
в) свидетели, участники, группа поддержки, зрители, оппоненты, управленцы.
20. Определите, что такое ресурсы конфликта?
а) общий потенциал субъектов и участников конфликта, который может быть в нем использован;
б) знания, умения и навыки конфликтантов;
в) материальная обеспеченность сторон, участвующих в конфликте.
- Критерии оценки:
Оценка выставляется в 4-х балльной шкале:
– «отлично», 5 выставляется в случае, если студент выполнил 84-100 % заданий;
– «хорошо», 4 – если студент выполнил 66-83 % заданий;
– «удовлетворительно», 3 – если студент выполнил 50-65 % заданий;
– «неудовлетворительно», 2 – менее 50 % заданий (могут указываться иные шкалы процентов)

Ситуационные задачи

Задача 1

Руководитель принял на работу специалиста, который должен работать в подчинении у его заместителя. Прием на работу не был согласован с заместителем. Вскоре проявилась неспособность принятого работника выполнять свои обязанности.

Заместитель служебной запиской докладывает об этом руководителю...

Вопрос. Как бы вы поступили на месте руководителя? Проиграйте возможные варианты.

Задача 2

Между двумя сотрудниками организации возник спор по поводу сроков внедрения новой технологии. Один из них мотивировал предлагаемые сроки внедрения интересами производства продукции, второй свою позицию обосновывал с позиции интересов персонала, которому предстоит осваивать новую технологию.

Вопрос. Является описанная ситуация конфликтом? Каковы перспективы развития данной ситуации и механизмы управления ею?

Задача 3

В беседе руководителя с подчиненным, допустившим технологическую ошибку, которая привела к серьезному материальному ущербу фирме, руководитель предъявил претензии к подчиненному и наложил штраф в размере месячной заработной платы.

Вопрос. Является ли описанная ситуация конфликтом? Ответ обоснуйте.

Задача 4

Принимая на работу сотрудника, руководитель фирмы пообещал через два месяца перевести его на вышестоящую должность. По истечении указанного срока обещание руководителя не выполнено.

Вопрос. Можно ли описанную ситуацию идентифицировать как конфликтное взаимодействие? Если нет, то каковы перспективы развития описанной ситуации в конфликт.

Задача 5

Работник по графику должен идти в отпуск, но начальник не отпускает. Работник идет к директору, и тот подписывает заявление. Теперь начальник «волком» смотрит на подчиненного.

Задача 6

Работник не вышел на работу, появившись через 4 дня, он представил больничный на 3 дня. Начальник сказал ему: «Пиши заявление по собственному желанию, не то уволим по статье за прогул». Работник стал оправдываться, но начальник и слушать не захотел.

Задача 7

Марина - ученица восьмого класса, девочка средних способностей, очень самоуверенная, в классе держится особняком, в общественной жизни не участвует. Дома рассказывает матери обо всем, что происходит в школе, искажая факты или просто придумывая их. По ее рассказам, многие ребята в классе курят, ругаются, мальчики хулиганят, девочки ведут себя вызывающе. Учителя несправедливы, завышают отметки своим любимчикам, а другим, в том числе и ей, занижают.

Задача 8

Учитель поставил семикласснице Оле тройку по физике за четверть. Два месяца назад девочка пришла из другой школы, где у нее по физике были отличные отметки. Ученица сказала, что не удовлетворена оценкой. Дома Оля пожаловалась, что учитель несправедлив к ней. Мать позвонила учителю по телефону и выразила ему свое недовольство. На уроке он иронически отозвался о том, как Оля и ее мать воспринимают Олины отметки по физике. В знак протеста Оля самовольно вышла из класса.

Задача 9

Учительница начальных классов, ученики которой перешли в среднее звено, продолжает общаться с родительским

комитетом теперь уже пятого класса. Обсуждая проблемы, часто высказывает критические замечания в адрес «предметников», преподающих в «ее» классе, иногда критикует «классную». Но кто-то из родителей сообщает новой классной руководительнице об идущих разговорах, и та просит администрацию освободить ее от этой должности.

Задача 10

Для включения в концертную программу актив гимназии попросил подготовить каждому классу по 3 номера. Классный руководитель 6а класса велела выучить ученице длинное стихотворение. Просмотрев предварительно все номера, оргкомитет не включил в концертную программу стихотворение девочки, так как по времени концерт должен был длиться 2 часа. Девочка, придя домой, расплакалась, рассказала маме. Мама пришла в школу в ярости к учителю. Произошел конфликт.

Критерии оценки:

«зачтено» выставляется, если магистрант проявляет понимание актуальности и значимости задания, выделяет и аргументирует собственную точку зрения при ее анализе и решении, показывает умение анализировать конкретную ситуацию, видит способы решения задачи, умеет рассуждать и действовать в рамках задачи, формулирует рекомендации. «незачтено» выставляется магистранту, если он не формулирует проблему, не демонстрирует практические знания и умения в решении ситуации, не называет способы и приемы задания, затрудняется в формулировке рекомендаций.

Деловая (ролевая) игра

Психология переговорного процесса по разрешению конфликтов. Ситуационно-ролевая игра «Переговоры».

Цель занятия. Отработка навыков делового общения в переговорах; урегулирование конфликта; достижение соглашения.

Роли для участия в игре:

1. Специалисты, ведущие переговоры, не менее трех человек. Обычно это лица, облеченные властью, полномочиями и доверием той стороны, которую они представляют. Кроме того, они должны быть людьми, принимающими решения, в том числе и в изменившихся обстоятельствах.
2. Группа экспертов, их задача — дать оценочную экспозицию конфликта. Экспертные решения и оценки должны носить предметный характер. Оценивая решения, принятые в процессе переговоров, эксперты должны подсчитать конкретные убытки и потери и выявить ошибки и их негативные последствия, предложить варианты действий. (Не менее трех человек.)
3. Группа аналитиков, их задача - осуществить прогнозирование на перспективу, проанализировать предлагаемые экспертами и переговорщиками решения с точки зрения их эффективности, появления потенциальных проблем. (Не менее трех человек.)

I этап. Подготовка

- Создание игровых команд: специалисты по переговорам - по три человека от каждой из сторон; эксперты, аналитики.
- Описание сложившейся ситуации, конфликта между сторонами. Примечание. Ситуацию можно предложить из реальной практики или дать слушателям возможность придумать ее самим.
- Создать документ - ПАКЕТ ПРЕДЛОЖЕНИЙ. В него входит несколько статей. Одна из них — описание конфликта в терминах, принятых обеими сторонами. Это уже первый шаг к будущей договоренности. Далее описываются взаимные претензии. Список претензий должен быть достаточным для выражения собственной позиции, аргументированным и не чрезмерным. Пакет предложений включает в себя:

1. Преамбула - в ней оговариваются цели, интерес и отношение к спорному положению.
2. Детализация преамбулы в формулировке собственной позиции по всем аспектам спорного положения.
3. Претензии к партнерам. Необходимо выделить принципиальные претензии и второстепенные. Первые описываются в категорических выражениях, а вторые по типу: «к тому же...», «следует добавить, что...» и т. п.
4. Экспертные оценки, характеризующие те или иные положения.

Группы экспертов и аналитиков готовят встречные предложения, описывая их значимость, эффективность и прогнозируя возможные последствия.

Примечание. Группе экспертов можно предложить вместо разработки новых предложений выработать систему оценки результатов деятельности специалистов по переговорам и аналитиков, принимаемых решений, выбираемых стратегии и тактики.

II этап. Регламент

Регламент должен определять: место, время, характер и упорядоченность переговоров. Регламент состоит из следующих частей.

1. Преамбула регламента - констатация общей цели переговоров, их характера, содержания и оснований. Цели переговоров должны определяться взаимным соглашением.
2. Формулирование характера переговоров связано с ориентацией на взаимосоглашение, рассмотрение претензий, разбор конфликта, двусторонние или многосторонние переговоры, обращение к третьим лицам, предварительные раунды консультаций и т. п.
3. Соглашение относительно участников переговорного процесса, их полномочий, представительности.
4. Формулирование санкций, которые определяются как меры наказания, следующие за нарушение регламента.
5. Диспозиция - согласование места и времени проведения самих переговоров, консультаций, встреч посредников и пр.

Примечание. Выработка той или иной формулы регламента проводится на закрытых совещаниях каждой команды. Эксперты и аналитики могут вносить свои предложения каждой из сторон. Кроме того, проводятся предварительные раунды консультаций команд.

По итогам II этапа принимается согласованный регламент.

III этап. Решения

Началом данного этапа служит принятие взаимосоглашенного пакета предложений. Реализация данного этапа будет продуктивной, если предыдущие этапы дали соответственно конструктивные результаты. Решение выражается в намерении обеих сторон действовать в направлении формулирования общих соглашений.

IV этап. Соглашения

Это последний этап переговоров. Он предполагает, что участники игры совершают несколько последовательных шагов:

1. Формулирование достигнутых договоренностей в виде соглашений.
2. Формулирование заключительного протокола.

Выработка СОГЛАШЕНИЯ и ПРОТОКОЛА тоже предполагает свою тактику, маневры, уступки и твердость позиции. Заключительные документы переговоров оформляются в виде соответствующих соглашений".

ДОГОВОР - правовой акт, который устанавливает права и обязанности договаривающихся сторон. Договор формулируется (в зависимости от содержания переговорного процесса) как экономический, дипломатический, коммерческий, военный и т. п. Это может быть договор о гарантиях, договор о дружбе и сотрудничестве, договор о взаимной помощи, о нейтралитете, о разделении сфер влияния.

ПАКТ - договор, имеющий в своем названии указание на содержание договора.

КОНВЕНЦИЯ - договор по отдельному вопросу.

СОГЛАШЕНИЕ - договор по вопросу сравнительно небольшого значения или временного характера, заключаемый на непродолжительный срок.

ПРОТОКОЛ - фиксация в кратко изложенном соглашении договоренности по определенному вопросу. Протокол может также служить пояснением к той или иной статье основного договора.

ПРОТОКОЛ О НАМЕРЕНИЯХ - соглашение сторон, не носящее юридического характера. Его статус - лишь прояснить и в определенной степени согласовать намерения сторон на основе установления в процессе переговоров общих интересов.

ДЕКЛАРАЦИЯ И МЕМОРАНДУМ - торжественные заявления сторон о том, что они будут придерживаться одинаковой линии поведения по спорному вопросу.

ДЖЕНТЛЬМЕНСКОЕ СОГЛАШЕНИЕ - договор, заключаемый в устной форме между договаривающимися сторонами.

Примечание. Участники переговоров принимают тот вид соглашения, который адекватен обсуждаемой ситуации. По итогам игры проводится оценка принятых соглашений со стороны экспертов, а затем в коллективной дискуссии анализируются сами переговоры, достижения и потери участников, просчеты и ошибки, которые допущены из-за неэффективной подготовки к переговорам. Организатор игры подводит итоги, резюмируя все позитивное и конструктивное.

Критерии оценки:

Критерии оценивания ролевой игры:

3 балла 4 балла 5 балла

Содержательность выступлений Содержание выступления не полное, используются абстрактные факты, осознанность темы игры Содержание выступления полное, используются абстрактные факты, осознанность темы игры Содержание выступления полное, используются конкретные факты, осознанность темы игры

Структурированность Логичность, нерациональное использование времени Логичность, рациональность использования времени Системность, логичность, рациональность использования времени

Формулировка вопросов: проблемность, конкретность и четкость Отсутствуют все критерии Присутствует только конкретность и четкость Присутствуют все критерии

Культура общения Выразительность речи Выразительность речи, свободное владение материалом Выразительность речи, умение уважительно отвечать собеседникам, свободное владение материалом

5.3. Темы письменных работ (эссе, рефераты, курсовые работы и др.)

Темы письменных работ не предусмотрены

5.4. Оценочные средства для промежуточной аттестации

Вопросы к зачету:

1. Типология и классификация конфликтов.
2. Условия и факторы конструктивного разрешения конфликтов.
3. Модели поведения личности в конфликтной ситуации
4. Методика организации конфликтного исследования (управление конфликтами).
5. Стратегии поведения в конфликте, их преимущества и недостатки
6. Индивидуальная предрасположенность к конфликту.
7. Типы конфликтных личностей.
8. Формы общения, способствующие разрешению конфликтов: переговоры, посредничество, арбитраж.
9. Общая характеристика внутриличностного конфликта.
10. Конфликты в организации. Способы их разрешения.
11. Психологические особенности тренинговой группы. Цели и задачи тренинговой группы.
12. Преимущества групповой формы психологической работы. Групповые нормы.
13. Ролевые позиции в группе.
14. Личность ведущего тренинговой группы. Имидж ведущего, его роли, принципы работы.
15. Стили руководства группой.
16. Технологии эффективного общения в конфликте.

Критерии оценки:

«Зачтено» ставится, если студент строит свой ответ в соответствии с планом. В ответе представлены различные подходы к проблеме. Устанавливает содержательные межпредметные связи. Развернуто аргументирует выдвигаемые положения, приводит убедительные примеры, обнаруживает последовательность анализа. Выводы правильны. Речь грамотна, используется профессиональная лексика. Демонстрирует знание специальной литературы и дополнительных источников информации.

«Незачтено» ставится, если ответ недостаточно логически выстроен, план ответа соблюдается непоследовательно.

Студент обнаруживает слабость в развернутом раскрытии профессиональных понятий. Выдвигаемые положения декларируются, но недостаточно аргументируются. Ответ носит преимущественно теоретический характер, примеры отсутствуют.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Эл. адрес
Л1.1	Марасанов Г.И.	Социально-психологический тренинг: учебное пособие	Москва: Когито-Центр, 2019	https://www.iprbookshop.ru/88390.html

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Эл. адрес
Л2.1	Обухова Ю. В.	Практическая психология личности: тренинговые технологии в работе педагога-психолога: учебное пособие	Ростов-на-Дону: Издательство Южного федерального университета, 2020	https://www.iprbookshop.ru/115526.html

6.3.1 Перечень программного обеспечения

6.3.1.1	Kaspersky Endpoint Security для бизнеса СТАНДАРТНЫЙ
6.3.1.2	MS Office
6.3.1.3	MS Windows
6.3.1.4	Яндекс.Браузер
6.3.1.5	LibreOffice
6.3.1.6	NVDA
6.3.1.7	РЕД ОС

6.3.2 Перечень информационных справочных систем

6.3.2.1	База данных «Электронная библиотека Горно-Алтайского государственного университета»
6.3.2.2	Электронно-библиотечная система IPRbooks

7. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

	тренинговое занятие
--	---------------------

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Номер аудитории	Назначение	Основное оснащение
205 А1	Лаборатория психолого-педагогического образования. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнение курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	Рабочее место преподавателя. Посадочные места обучающихся (по количеству обучающихся). Экран на штативе. Шкафы
212 А1	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнение курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. Компьютерный класс. Помещение для самостоятельной работы	Рабочее место преподавателя. Посадочные места обучающихся (по количеству обучающихся). Компьютеры

211 А1	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнение курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	Рабочее место преподавателя. Посадочные места обучающихся (по количеству обучающихся). Интерактивная доска, проектор SMART V25, ноутбук, кресло-мешок Алова, музыкальный центр Samsung MX-F730DB, Пузырьковая колонна «Стандарт в-1500мм, д – 100 мм. Подсветка мультикolor», Телевизор LG 32LB628U=(3D), Чемодан психолога. Диагностический комплект «Семаго», ящик-песочница (набор для экспериментирования с песком), настольные психологические игры, набор метафорических ассоциативных карт
--------	---	---

9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Семинарские (практические) занятия Самостоятельная работа студентов по подготовке к семинарскому (практическому) занятию должна начинаться с ознакомления с планом семинарского (практического) занятия, который включает в себя вопросы, выносимые на обсуждение, рекомендации по подготовке к семинару (практическому занятию), рекомендуемую литературу к теме. Изучение материала следует начать с просмотра конспектов лекций. Восстановив в памяти материал, студент приводит в систему основные положения темы, вопросы темы, выделяя в ней главное и новое, на что обращалось внимание в лекции. Затем следует внимательно прочитать соответствующую главу учебника.

Для более углубленного изучения вопросов рекомендуется конспектирование основной и дополнительной литературы. Читая рекомендованную литературу, не стоит пассивно принимать к сведению все написанное, следует анализировать текст, думать над ним, этому способствуют записи по ходу чтения, которые превращают чтение в процесс. Записи могут вестись в различной форме: развернутых и простых планов, выписок (тезисов), аннотаций и конспектов.

Подобрав, отработав материал и усвоив его, студент должен начать непосредственную подготовку своего выступления на семинарском (практическом) занятии для чего следует продумать, как ответить на каждый вопрос темы.

По каждому вопросу плана занятий необходимо подготовиться к устному сообщению (5-10 мин.), быть готовым принять участие в обсуждении и дополнении докладов и сообщений (до 5 мин.).

Выступление на семинарском (практическом) занятии должно удовлетворять следующим требованиям: в нем излагаются теоретические подходы к рассматриваемому вопросу, дается анализ принципов, законов, понятий и категорий; теоретические положения подкрепляются фактами, примерами, выступление должно быть аргументированным.

Задания в тестовой форме – это система заданий специфической формы, определённого содержания, возрастающей трудности, позволяющая объективно оценить структуру и качественно измерить уровень теоретической подготовленности студентов.

Цель тестирования – выявить уровень знаний студентов, оценить степень усвоения ими учебного курса и практического владения теоретическим материалом и определить на этой основе направления дальнейшего совершенствования работы с ними, а также стимулировать активность их самостоятельной работы.

Преимуществом тестирования является то, что все студенты ставятся в равные условия, т. е. оценка их знаний становится объективной.

Тест позволяет определить, каков уровень усвоения знаний у того или иного студента, т.е. определить пробелы в обучении. А на основе этого идет коррекция процесса обучения, и планируются последующие этапы учебного процесса.

Тестирование широко используется в вузе для тренировочного, промежуточного и итогового контроля знаний, а также для обучения и самостоятельной работы студентов.

По типу ответов выделяют две группы тестовых заданий: открытой и закрытой формы.

Задания открытой формы относятся к наиболее распространенным формам учебных заданий. В заданиях открытой формы нет готовых ответов. Испытуемый должен самостоятельно дополнить недостающий элемент, свидетельствующий о знании соответствующего раздела темы. Само задание формируется в форме вопроса или высказывания.

Тестовые задания закрытой формы наиболее распространены в педагогике и психологии. Они сравнительно легко формулируются, хорошо понимаются тестируемыми.

Закрытые формы тестовых заданий содержат следующие конструктивные элементы:

- инструкцию;
- формулировку самого задания (предпочтительнее в утвердительной форме);
- варианты ответов;
- эталон.

Формы тестовых заданий:

1. Задания с одним правильным вариантом ответа.

Данные задания являются распространенными для испытуемых. Учащимся наряду с заданием предполагается несколько вариантов ответов, из которых они выбирают один верный.

2. Задания с несколькими правильными вариантами ответов.

Выделяют также задания, в которых допускается несколько правильных ответов из числа предложенных. Эти задания предназначены для проверки классификационных и номенклатурных знаний. Оценивание ответа осуществляется следующим образом: если испытуемый выбирает все правильные ответы, он получает один балл, в случае хотя бы одного ошибочного выбора, равно как и невыбора правильного ответа – ноль баллов.

3. Задания на установление соответствия.

В заданиях на установление соответствия требуется связать между собой элементы двух множеств. Основными элементами такого рода заданий являются: инструкция для испытуемых, состоящая из двух слов «Установите соответствие»; названия двух столбцов и составляющие их элементы.

Одно из требований к заданиям на соответствие – неодинаковое число элементов в правом и левом столбцах.

Выставление оценок за выполнение заданий на соответствие может осуществляться по-разному в зависимости от целей тестирования, технического оснащения теста, сложности задания и теста в целом.

4. Задания на установление правильной последовательности.

Задания данного типа позволяют проверить знания, умения и навыки установления правильной последовательности различных действий, операций, расчетов, связанных с выполнением профессиональных обязанностей, служебных инструкций, правил техники безопасности и многих других видов деятельности, где существуют эффективные алгоритмы деятельности.

5. Задания на логическое сравнение.

Структура задания на логическое сравнение имеет следующий вид:

- инструкция («Определите истинность или ложность утверждения и укажите правильный ответ»);
- варианты ответов (утверждение истинно; утверждение ложно; невозможно установить истинность или ложность утверждения);
- содержание задания, данное в форме утверждений (высказываний, определений и т. д.);
- эталоны ответов.

К заданиям в тестовой форме предъявляются следующие требования:

- правильность предметного содержания задания;
- логичность высказывания;
- правильность формы;
- краткость;
- наличие определенного места для ответов;
- правильность расположения элементов задания;
- одинаковость правил оценки ответов;
- одинаковость инструкции для всех испытуемых;
- адекватность инструкции форме и содержанию задания.

Критерии оценки:

- «отлично», 5 выставляется в случае, если студент выполнил 84-100 % заданий;
- «хорошо», 4 – если студент выполнил 66-83 % заданий;
- «удовлетворительно», 3 – если студент выполнил 50-65 % заданий;
- «неудовлетворительно», 2 – менее 50 % заданий

Деловая и/или ролевая игра

Совместная деятельность группы обучающихся и преподавателя под управлением преподавателя с целью решения учебных и профессионально-ориентированных задач путем игрового моделирования реальной проблемной ситуации. Позволяет оценивать умение анализировать и решать типичные профессиональные задачи.

Критерии:

Содержательность выступлений

3 балла Содержание выступления не полное, используются абстрактные факты, осознанность темы игры

4 балла Содержание выступления полное, используются абстрактные факты, осознанность темы игры

5 балла Содержание выступления полное, используются конкретные факты, осознанность темы игры

Структурированность

3 балла Логичность, нерациональное использование времени

4 балла Логичность, рациональность использования времени

5 балла Системность, логичность, рациональность использования времени

Формулировка вопросов: проблемность, конкретность и четкость

3 балла Отсутствуют все критерии

4 балла Присутствует только конкретность и четкость

5 балла Присутствуют все критерии

Культура общения

3 балла Выразительность речи

4 балла Выразительность речи, свободное владение материалом

5 балла Выразительность речи, умение уважительно отвечать собеседникам, свободное владение материалом

Зачет – это форма проверки знаний и навыков студентов. Цель зачета – проверить теоретические знания студентов, оценить степень полученных навыков и умений. Тем самым зачеты содействуют решению главной задачи высшего образования – подготовке квалифицированных специалистов.

Зачет, как и всякая иная форма учебного процесса, имеет свои нюансы, тонкости, аспекты, которые студенту необходимо знать и учитывать. Преподаватель на зачете проверяет не столько уровень запоминания учебного материала, сколько то, как студент понимает те или иные вопросы, как умеет мыслить, аргументировать, отстаивать определенную позицию, объяснять заученную дефиницию. Таким образом, необходимо разумно сочетать запоминание и понимание, простое воспроизводство учебной информации и работу мысли.

Для того, чтобы быть уверенным на зачете, необходимо ответы на наиболее трудные, с точки зрения студента, вопросы подготовить заранее и тезисно записать. Запись включает дополнительные ресурсы памяти.

На зачете преподаватель может задать студенту дополнительные и уточняющие вопросы. Отвечая на конкретный вопрос, необходимо исходить из принципа плюрализма, согласно которому допускается многообразие концепций, суждений и мнений. Это означает, что студент вправе выбирать по дискуссионной проблеме любую точку зрения (не обязательно совпадающую с точкой зрения преподавателя), но с условием ее достаточной аргументации.

Основные критерии оценки ответа:

- 1) правильность ответов на вопросы (верное, четкое и достаточно глубокое изложение идей, понятий, фактов и т.д.);
- 2) полнота и одновременно лаконичность ответа;
- 3) новизна учебной информации, степень использования и понимания научных и нормативных источников;
- 4) умение связывать теорию с практикой, творчески применять знания к неординарным ситуациям;
- 5) логика и аргументированность изложения;
- 6) грамотное комментирование, приведение примеров, аналогий;
- 7) культура речи.

Критерии оценки:

«Зачтено» ставится, если студент строит свой ответ в соответствии с планом. В ответе представлены различные подходы к проблеме. Устанавливает содержательные межпредметные связи. Развернуто аргументирует выдвигаемые положения, приводит убедительные примеры, обнаруживает последовательность анализа. Выводы правильны. Речь грамотна, используется профессиональная лексика. Демонстрирует знание специальной литературы и дополнительных источников информации.

«Незачтено» ставится, если ответ недостаточно логически выстроен, план ответа соблюдается непоследовательно. Студент обнаруживает слабость в развернутом раскрытии профессиональных понятий. Выдвигаемые положения декларируются, но недостаточно аргументируются. Ответ носит преимущественно теоретический характер, примеры отсутствуют.