

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Локтионова Оксана Геннадьевна  
Должность: проректор по учебной работе  
Дата подписания: 14.03.2023 11:13:37  
Уникальный программный ключ:  
0b817ca911e6668abb13a5d426d39e5f1c11eabbf73e943df4a4851fda56d089

**МИНОБРНАУКИ РОССИИ**  
Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего образования  
«Юго-Западный государственный университет»  
(ЮЗГУ)

Кафедра коммуникологии и психологии

УТВЕРЖДАЮ  
Проректор по учебной работе  
Локтионова Оксана Геннадьевна  
(ЮЗГУ)  
« 14 » 03 2023 г.



**КОНФЛИКТОЛОГИЯ ОБРАЗОВАНИЯ**  
Методические рекомендации для самостоятельной работы, в том  
числе для подготовки к практическим занятиям,  
студентов направления подготовки 37.03.02 Конфликтология  
для всех форм обучения

Курск 2015

УДК 316.48

Составитель: С.В. Дюмина

Рецензент

Кандидат психологических наук, доцент *Е.А. Никитина*

**Конфликтология образования:** методические рекомендации для самостоятельной подготовки к занятиям, в том числе для подготовки к практическим занятиям, студентов направления подготовки 37.03.02 Конфликтология / Юго-Зап. гос. ун-т; сост.: С.В. Дюмина. Курск, 2015. - 27 с.

Содержат информацию, необходимую студентам в процессе самостоятельной подготовки к занятиям по дисциплине, в том числе для подготовки к практическим занятиям.

Методические рекомендации соответствуют требованиям программы, утвержденной учебно-методическим объединением по специальности (УМО КФ).

Предназначены для студентов направления подготовки 37.03.02 Конфликтология всех форм обучения.

Текст печатается в авторской редакции

Подписано в печать 28.08 2015 г. Формат 60x84 1/16  
Усл.печ.л. 1,57 Уч.-изд.л. 1,42 Заказ 519 Тираж 100 экз. Бесплатно  
Юго-Западный государственный университет  
305040, г. Курск, ул. 50 лет Октября, 94

## ПРЕДИСЛОВИЕ

Методические рекомендации разработаны с целью оказания помощи студентам направления подготовки 37.03.02 Конфликтология очной и очно-заочной форм обучения при самостоятельной подготовке к занятиям по дисциплине «Конфликтология образования».

Методические рекомендации разработаны в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования направления подготовки 37.03.02 Конфликтология, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации № 956 от 7 августа 2014 года.

Предлагаемые методические рекомендации содержат перечень теоретических вопросов, которые необходимо обсудить при самостоятельной подготовке к каждому занятию.

К темам приводится список литературы, в котором можно найти ответы на поставленные вопросы теории дисциплины.

## **Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

Основными видами аудиторной работы обучающихся являются лекции и практические работы.

В ходе лекций преподаватель излагает и разъясняет основные, наиболее сложные понятия темы, а также связанные с ней теоретические и практические проблемы, дает рекомендации на практическое занятие и указания на самостоятельную работу.

Практические работы завершают изучение наиболее важных тем учебной дисциплины. Они служат для закрепления изученного материала, развития умений и навыков подготовки докладов, сообщений, приобретения опыта устных публичных выступлений, ведения дискуссии, аргументации и защиты выдвигаемых положений, а также для контроля преподавателем степени подготовленности студентов по изучаемой дисциплине.

Практические работы предполагают свободный обмен мнениями по избранной тематике. Занятие начинается со вступительного слова преподавателя, формулирующего цель занятия и характеризующего его основную проблематику. Затем, как правило, заслушиваются сообщения студентов. Обсуждение сообщения совмещается с рассмотрением намеченных вопросов. Сообщения, предполагающие анализ публикаций по отдельным вопросам семинара, заслушиваются обычно в середине занятия. Поощряется выдвижение и обсуждение альтернативных мнений. В заключительном слове преподаватель подводит итоги обсуждения и объявляет баллы выступавшим студентам. В целях контроля подготовленности студентов и привития им навыков краткого письменного изложения своих мыслей преподаватель в ходе практических занятий может осуществлять текущий контроль знаний в виде тестовых заданий.

При подготовке к занятию студенты имеют возможность воспользоваться консультациями преподавателя. Кроме указанных тем, студенты вправе, по согласованию с преподавателем, избирать и другие интересующие их темы.

Качество учебной работы студентов преподаватель оценивает в конце занятия.

При освоении данного курса студент может пользоваться библиотекой вуза, которая в полной мере обеспечена соответствующей литературой.

В процессе *подготовки к экзамену* студенту следует руководствоваться следующими рекомендациями:

- необходимо стремиться к пониманию всего материала, чтобы еще до экзамена не оставалось непонятных вопросов;
- необходимо строго следить за точностью своих выражений и правильностью употребляемых терминов;
- не следует опасаться дополнительных вопросов – чаще всего преподаватель использует их как один из способов помочь студенту или сэкономить время;
- прежде чем отвечать на вопрос, необходимо сначала правильно его понять.

#### Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Содержание
1	Конфликтология образования как наука	Предпосылки возникновения конфликтологии, конфликтологии образования. Накопление знаний о конфликтах китайскими мыслителями, древнегреческими философами (Гераклит, Платон, Эпикур). Проблема насилия в религиозных учениях. Практические знания как источник конфликтологических идей.
2	Содержательные характеристики конфликтологии образования.	Сущность конфликтологии образования. Структура конфликтологии образования (субъект конфликтологии образования, действие в конфликтологии образования, состояние субъекта конфликтологии образования, положение субъекта конфликтологии образования в объединении). Объективные элементы конфликтологии образования (объект конфликтологии образования; участники конфликтологии образования; среда конфликтологии образования). Состояние субъекта конфликтологии образования (основные психологические доминанты поведения; черты характера и типы личностей; установки личностей, образующие идеальный тип индивидуальности; неадекватные оценки и восприятия; манеры поведения; этические ценности). Понятие «конфликтной ситуации».

3	Типология конфликтов. Особенности поведения личности в конфликте	Методологические принципы исследования и классификации конфликтов. Проблема классификации и типологизации конфликтов. Классификация конфликтов по различным основаниям: характеру противоречия, остроте противодействия, длительности, сферам жизнедеятельности человека. Характер и особенности конфликтующих сторон как существенный классификационный признак конфликта. Классификация конфликтов на основе потребностей субъектов взаимодействия (по А.И.Шипилову). Классификация конфликтов (по С.М.Емельянову). Конфликты в организации и их особенности. Педагогические конфликты и их особенности. Семейные конфликты и их особенности. Конфликтогенное поведение. Понятие «конфликтоген». Виды конфликтогеннов (по А.И. Шипилову). Виды конфликтогеннов (по А.П. Егидесону и других). Особенности конфликтогенного поведения. Специфика проявления конфликтогеннов в разных видах конфликтов.
4	Управление конфликтами в образовательной организации: понятие, этапы, методы.	Понятие «управление конфликтами» (по С.М. Емельянову). Этапы управления конфликтами. Прогнозирование в управлении конфликтами. Предупреждение и стимулирование в управлении конфликтами. Регулирование и разрешение: отличительные особенности. Виды и способы предупреждения конфликта. Виды и способы регулирования и разрешения конфликта. Оперативное регулирование и превентивные меры предупреждения конфликтов в образовательной организации.
5	Посредничество в разрешении конфликтов в организации. Конфликты в образовании и пути их разрешения.	Основные формы разрешения конфликтов с участие третьей стороны – арбитраж и медиаторство: основные понятия, границы применения и эффективность. Модели деятельности руководителя по урегулированию конфликтов. Этапы деятельности руководителя по урегулированию конфликтов между подчиненными. Внутреннее содержание обычных конфликтов в системе высшего образования. Виды конфликтов. Виды конфликтов в образовательном пространстве.
6	Конфликтологические аспекты толерантного мышления и этического поведения в образовании.	Понятие толерантности (терпимости) и толерантного мышления в образовании. Современные подходы к пониманию толерантности, толерантного мышления. Конфликтность и толерантность как качества личности в

	<p>образовании. Влияние установок толерантного мышления на реагирование в конфликте. Практические формы выработки толерантного мышления: компромисс как способ достижения согласия во взаимодействии; договор как способ утверждения равенства взаимодействующих сторон и т.п. Понятие мирных стратегий и роль толерантного мышления в их определении. Толерантность к конфликтной ситуации (по М.С.Маримановой). Внешняя и внутренняя толерантность. Толерантное и этическое поведение в предупреждении конфликтов в образовании.</p>
--	--

**Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания**

Код компетенции/ этап	Показатели оценивания компетенций	Критерии и шкала оценивания компетенций		
		Пороговый уровень («удовлетворительно»)	Продвинутый уровень (хорошо)	Высокий уровень («отлично»)
1	2	3	4	5
ПК-11 основной	<p>1. Доля освоенных обучающимся знаний, умений, навыков от общего объема ЗУН, установленных в п.1.3 РПД</p> <p>2. Качество освоенных обучающимся знаний, умений, навыков</p> <p>3. Умение применять знания, умения, навыки в типовых и нестандартных ситуациях</p>	<p><i>Знать:</i> основную значимость профессии конфликтолога</p> <p><i>Уметь:</i> определять детерминирующие факторы конфликта</p> <p><i>Владеть:</i> возможными способами работы с конфликтами</p>	<p><i>Знать:</i> основную значимость профессии конфликтолога, обладание высокой мотивации к выполнению профессиональной деятельности</p> <p><i>Уметь:</i> определять методологическую позицию конфликтологических направлений</p> <p><i>Владеть:</i> навыками разработки условий, обеспечивающих предупреждение</p>	<p><i>Знать:</i> особенности динамики протекания конфликтов в различных сферах жизнедеятельности</p> <p><i>Уметь:</i> понимать и формулировать значение конфликтологии в применении к собственной профессиональной деятельности</p> <p><i>Владеть:</i> способами предупреждения, разрешения и управления конфликтами и миром</p>

			, разрешение и управление конфликтами	
ПК-12 основной	/ 1. Доля освоенных обучающимся знаний, умений, навыков от общего объема ЗУН, установленных в п.1.3 РПД  2. Качество освоенных обучающимся знаний, умений, навыков  3. Умение применять знания, умения, навыки в типовых и нестандартных ситуациях	<i>Знать:</i> навыки воспитательной работы конфликтолога <i>Уметь:</i> определять навыки воспитательной работы конфликтолога <i>Владеть:</i> способностью определения навыков воспитательной работы конфликтолога	<i>Знать:</i> навыки воспитательной работы и уметь их использовать в педагогической практике <i>Уметь:</i> определять методологическую позицию конфликтологических направлений <i>Владеть:</i> навыками разработки условий, обеспечивающих предупреждение, разрешение и управление конфликтами	<i>Знать:</i> этапы развития конфликтологической мысли, навыки воспитательной работы и уметь их использовать в педагогической практике  <i>Уметь:</i> анализировать типичные конфликтные ситуации организации <i>Владеть:</i> способами определения необходимых технологий урегулирования конфликтов и поддержания мира

### Задания для самопроверки

Раздел (тема) дисциплины **Конфликтология образования как наука**

#### Задания в тестовой форме

1. Конфликтология появилась на стыке наук
  - А) педагогики и психологии
  - Б) социологии и социальной психологии
  - В) социологии и психологии
2. Педагогическая конфликтология – наука о
  - А) разрешении межличностных конфликтов
  - Б) разрешении внутриличностных конфликтов
  - В) разрешении профессиональных конфликтов
3. Педагогическая конфликтология –

А) – наука о должном и бесконфликтном поведении учащихся  
 Б) – теоретико-прикладное направление по изучению природы и причин педагогических конфликтов, разработка методов их практического регулирования и разрешения.

В) – наука и практика воспитания и обучения подрастающего поколения с ориентацией на выполнение конструктивной роли в обществе.

4. Объект педагогической конфликтологии - это:

А) ребенок и его конфликты

Б) разрешение и регулирование педагогических конфликтов

В) явления действительности, которые обуславливают развитие человеческого индивида в процессе целенаправленной бесконфликтной деятельности учебного заведения

5. Задачи педагогической конфликтологии как гуманитарной науки состоят в:

А) изучении передового и новаторского педагогического опыта.

Б) выявлении состояния педагогических конфликтов, успешности или эффективности деятельности педагога и учащихся в процессе их разрешения

В) экспериментальном исследовании педагогической действительности и построении на их основе моделей преобразования этой действительности.

Г) проектировании различных методических материалов.

6. Установите соответствие:

1. Образование

2. Обучение

3. Воспитание

А. Единый целенаправленный процесс воспитания и обучения, являющийся общественно значимым благом и осуществляемый в интересах человека, семьи, общества и государства, а также совокупность приобретаемых знаний, умений, навыков, ценностных установок, опыта деятельности и компетенции определенных объема и сложности в целях интеллектуального, духовно-нравственного, творческого, физического и (или) профессионального развития человека, удовлетворения его образовательных потребностей и интересов;

Б Деятельность, направленная на развитие личности, создание условий для самоопределения и социализации обучающегося на основе социокультурных, духовно-нравственных ценностей и принятых в обществе правил и норм поведения в интересах человека, семьи, общества и государства;

В. Целенаправленный процесс организации деятельности обучающихся по овладению знаниями, умениями, навыками и компетенцией, приобретению опыта деятельности, развитию способностей, приобретению опыта применения знаний в повседневной жизни и формированию у обучающихся мотивации получения образования в течение всей жизни;

## 7. Установите соответствие

Основные модели образования	Сущностные характеристики
Традиционная модель образования	А. ориентирована на организацию образования вне социальных институтов, в частности образовательных институтов. Это образование на «природе», в условиях параллельных школ, с помощью системы Internet, дистанционное обучение, «открытые школы», «открытые университеты» и др.
Рационалистическая модель образования	Б. в центр образовательного процесса ставит личность обучающегося и его развитие как субъекта жизнедеятельности. Она ориентирована на развитие внутреннего мира обучающегося, на межличностное общение, диалог, на психолого-педагогическую поддержку в личностном росте. Эта модель предполагает персональный характер обучения с учетом индивидуально-психологических особенностей обучающихся, уважительное отношение к их интересам и потребностям.
Гуманистическая (феноменологическая) модель образования	В. во главу ставит не содержание образования, а эффективные способы усвоения, обучающимися знаний. В основе идеологии модели образования лежит бихевиористическая концепция. Эта модель отводит обучающимся сравнительно пассивную роль. Они, получая определенные знания, умения и навыки, приобретают адаптивный «поведенческий репертуар», необходимый для адекватного жизнеустройства в соответствии с социальными нормами, требованиями и ожиданиями общества.
Неинституциональная модель образования	Г. это модель систематического академического образования как способа передачи молодому поколению универсальных элементов культуры прошлого и настоящего. Прежде всего под этим подразумевается совокупность базовых знаний, умений и навыков в рамках сложившейся культурно-образовательной традиции, позволяющих индивиду перейти к

	самостоятельному усвоению знаний, ценностей и умений более высокого порядка
--	---

8. \_\_\_\_\_ — способ разрешения споров, состоящий в обращении к арбитру.
9. \_\_\_\_\_ - умение оставаться самим собой, делать то, что хочется (если это не идет во вред окружающим), способность к спонтанным реакциям, умение прямо говорить о своих желаниях и требованиях, высказывать собственную точку зрения, не бояться возражать, настаивать на своем, не ущемляя права других людей, способность примирения с критикой (справедливой и несправедливой) и с собственными ошибками, умение просить других об одолжении, не испытывая чувства неловкости. Ассертивность отвергает все формы манипуляции, учит спокойно без агрессии противодействовать манипуляторам. Термин ввел А. Солтер.
10. Педагогика занимает в процессе становления человека:
- А) гуманитарную позицию.
  - Б) технологическое место.
  - В) место социально-нравственного должествования и управления подрастающим поколением.

### **11. Кейс-задача**

*Ознакомьтесь с ситуацией. Составьте план работы с Мариной и её семьей (если вы планируете привлечь семью). Обоснуйте свои действия. С кем еще из участников ситуации Вы планируете работать? Обоснуйте.*

*Составьте план мероприятий (ПК-11, ПК-12)*

Десятиклассница Марина стала победительницей в трех школьных олимпиадах – по математике, иностранному языку и культурологии.

Учителя-предметники, посоветовавшись с классным руководителем, решили включить ее в школьные команды по математике и иностранному языку для участия в городском туре олимпиад по этим предметам.

Но Марина неожиданно отказалась участвовать в городской олимпиаде по математике и попросила включить ее в команду на олимпиаду по культурологии, мотивируя свой отказ тем, что олимпиада по математике потребует большой подготовки, а ей хочется попробовать свои силы в культурологии, поскольку она уже три года занимается народным фольклором в творческом объединении «Соловушка» и собирается поступать на факультет культуры и искусств.

Родители поддержали просьбу дочери.

В результате между Мариной и учителем математики возник конфликт: учитель неоднократно занижал ей оценки за ответы на уроках, неизменно комментируя: «Вы же собираетесь всю жизнь в хоре петь, вам хорошие оценки по математике не нужны». В результате в конце полугодия родители Марины перевели ее в другую школу.

Раздел (тема) дисциплины **Содержательные характеристики конфликтологии образования**

**Задания в тестовой форме**

1. Функции конфликта:

- А) конструктивное решение проблемы
- Б) деструктивное решение проблемы
- В) деструктивное и конструктивное решение проблемы

2. Субъекты педагогической конфликтологии

- А) учащийся и учитель
- Б) учитель и учитель
- В) директор школы и учитель

3. Каким требованиям отвечает конструктивное разрешение педагогического конфликта?

- А) современным требованиям;
- Б) устоявшимся требованиям;
- В) требованиям государства.

4. Междисциплинарное направление исследований в педагогической конфликтологии, открывающее закономерности самоорганизации – это...

- А) эклектика;
- Б) синергетика;
- В) интеграция.

5. Принцип культуросообразности при разрешении конфликтных ситуаций основан на....

- А) учете природных процессов;
- Б) общечеловеческих ценностях;
- В) расширении сферы межкультурного общения.

6. Отношение к детям как к ответственным субъектам собственного развития при разрешении конфликтной ситуации, основанное на субъектных отношениях – это....

- А) гуманистическая направленность;
- Б) природосообразность;
- В) эффективность социального взаимодействия.

7. Эффективным решением педагогической конфликтной ситуации можно считать ее:

- А) угасание
- Б) устранение
- В) урегулирование
- Г) разрешение

Установите последовательность

Уровни формирования коллектива

- А) группа-ассоциация
- Б) группа-кооперация
- В) группа-автономия
- Г) группа-коллектив
- Д) группа-конгломерат

9. \_\_\_\_\_ — социальная общность, с которой индивид соотносит себя как с эталоном и на нормы, мнения, ценности и оценки которой он ориентируется в своем поведении и самооценке.

10. \_\_\_\_\_ - (отклоняющееся повеление) - система поступков или отдельные поступки, противоречащие принятым в обществе правовым или нравственным нормам. Основные виды девиантного поведения — преступность, аморальное поведение, пьянство, распущенность и пр.

### **11. Кейс-задача**

*Ознакомьтесь с ситуацией. Проанализируйте варианты решений. Какие методы, приемы воспитания возможно и использовать в данной ситуации? (ПК-12)*

Учитель недавно в этом классе. Но уже несколько уроков подряд ему досаждают Смирнов Олег. Учитель после объяснения нового материала выясняет, у кого есть вопросы. Смирнов тут же поднимает руку и задает какой-нибудь вопрос, учитель ему отвечает, но Смирнову объяснение учителя непонятно. Учитель снова объясняет, и снова Смирнов его не понимает. Учитель предлагает Смирнову прийти после уроков, но тот не приходит. На следующий день все повторяется снова. Как поступить учителю?

Варианты решений:

1. Вызвать родителей и обсудить с ними проблему усвоения учебного материала их сыном.
2. После очередной неявки Смирнова на дополнительные занятия опросить его на уроке и выяснить действительные знания ученика, оценить их.
3. Пошутить, что Смирнову, видимо, очень приятны голос и речь учителя, поэтому он просит учителя несколько раз повторять одно и то же.
4. Игнорировать вопросы ученика.
5. Выразить удивление по поводу непонятливости Смирнова.
6. Поинтересоваться, есть ли у других учеников вопросы. Если большинству учащихся материал понятен, то оставшуюся часть пригласить на дополнительные занятия и продолжить урок. В противном случае выяснить причины непонимания материала и попытаться их ликвидировать тем или иным способом.
7. Предварить вопрос Смирнова следующим замечанием: «Есть ли у кого-нибудь вопросы, кроме Смирнова? Если Смирнову что-то непонятно, то я жду его в такое-то время и в таком-то кабинете».

Раздел (тема) дисциплины **Типология конфликтов. Особенности поведения личности в конфликте**

**Задания в тестовой форме**

1. Установите соответствие

Классификации конфликтов

Автор (авторы)	Виды конфликтов
1. К. Боулдинг	<ul style="list-style-type: none"> <li>● А</li> </ul> Конфликты между отдельными личностями; <ul style="list-style-type: none"> <li>● между личностью и группой;</li> <li>● между личностью и организацией;</li> <li>● между группой и организацией;</li> <li>● конфликты между разными типами групп и организаций</li> </ul>
2. С. Чейз	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Б</li> </ul> Конфликтные явления внутриличностного и межличностного уровня; <ul style="list-style-type: none"> <li>● конфликты между государствами, нациями и т. д.</li> </ul>
3. А. Г. Здравомыслов	<ul style="list-style-type: none"> <li>● В</li> </ul> Межиндивидуальные конфликты; <ul style="list-style-type: none"> <li>● межгрупповые конфликты:               <ul style="list-style-type: none"> <li>— между группами по интересам;</li> <li>— группами этнонационального характера;</li> <li>— группами, объединенными общностью положения;</li> </ul> </li> <li>● конфликты между ассоциациями (партиями);</li> <li>● внутри и межинституциональные конфликты;</li> <li>● конфликты между секторами общественного разделения труда;</li> <li>● конфликты между государственными образованиями;</li> <li>● конфликты между культурами или типами культур</li> </ul>
4. А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Г</li> </ul> Внутриличностные конфликты; <ul style="list-style-type: none"> <li>● социальные конфликты: межличностные конфликты, конфликты между малыми, средними и большими социальными группами;</li> <li>● международные конфликты между отдельными государствами и их коалициями</li> </ul>

2. Установите последовательность

Этапы развития конфликта:

- А. осознание ситуации как конфликтной;
  - Б. конфликтное взаимодействие (или собственно конфликт);
  - В. разрешение конфликта.
  - Г. возникновение предконфликтной ситуации или объективной конфликтной ситуации;
3. Педагогический конфликт, как правило, возникает на базе объективных условий, при этом в провокации конфликтов в образовательном учреждении приоритетную роль играет \_\_\_\_\_ фактор.
4. Наиболее распространенными конфликтами в педагогической деятельности являются конфликты \_\_\_\_\_.
5. Установите соответствие
- По типу проявления выделяют следующие виды педагогических конфликтов:
- 1) подлинный
  - 2) случайный (или условный)
  - 3) смещенный
  - 4) неверно приписанный
  - 5) скрытый
  - 6) ложный
- А) столкновение интересов существует объективно, осознается участниками и не зависит от какого-либо изменяющегося фактора;
- Б) в конфликтные отношения возникают в силу случайных, поддающихся изменению обстоятельств, не осознаваемых участниками конфликта. Такие конфликты могут быть прекращены, если участники осознают реально имеющиеся возможности;
- В) воспринимаемые причины конфликта косвенно связаны с объективными причинами, лежащими в его основе. Такой конфликт может быть выражением истинных конфликтных отношений, но в символической форме;
- Г) конфликтные отношения приписываются не тем сторонам, между которыми разыгрывается действительный конфликт. Это делается либо преднамеренно с целью спровоцировать столкновение в группе противника, «затушевав» тем самым конфликт между его истинными участниками, либо непреднамеренно, в силу отсутствия истинной информации о существующем конфликте;
- Д) в конфликтные отношения в силу объективных причин должны иметь место, но не актуализируются;
- Е) не имеющий объективных оснований и возникающий в результате ложных представлений или недоразумений.
6. Предконфликтная ситуация в педагогическом процессе характеризуется возникновением психологического напряжения в коллективе. О близости конфликта могут предупредить следующие явления : обычные нормы

поведения теряют силу, и человек становится способным на крайности.

Это...

- А) Кризис
- Б) Недоразумение
- В) Напряжение
- Г) Дискомфорт

7. Перечислите фазы развития конфликта.

- А) Латентный период.
- Б) Активное течение конфликта.
- В) Инцидент.
- Г) Проявление конфликта.
- Д) Последствия конфликта.

8. Что включает в себя нормативное регулирование конфликта?

- А) Нормы поведения.
- Б) Религиозные нормы.
- В) Нормы права.
- Г) Нормы отношений.
- Д) Политические нормы.

9. Перечислите стили поведения сторон в конфликте.

- А) Конфронтация.
- Б) Приспособление.
- В) Избегание.
- Г) Компромисс.
- Д) Сотрудничество.

10. Перечислите элементы поэтапного метода устранения профессиональных конфликтов.

- А) Институализация.
- Б) Легитимация.
- В) Структурирование конфликтующих групп.
- Г) Редукция.

### **11. Кейс-задача**

Разработайте примерный план практического занятия по конфликтологии: тема, цель, задачи, этапы занятия, методы и приемы обучения. Укажите формы обучения, возможные технологии обучения, средства обучения.

Объясните, каким образом Вы запланировали достижение поставленной цели (ПК-11)

Раздел (тема) дисциплины **Управление конфликтами в образовательной организации: понятие, этапы, методы**

**Задания в тестовой форме**

1 Возрождение русской школы в современной социально-педагогической ситуации в России:

А) не уместно с точки зрения межнациональных конфликтов

Б) актуально

В) не уместно с точки зрения сложностей экономического характера.

2. Конфликтологическая культура важна для преподавателя высшей школы с точки зрения ее направленности на:

А) профессиональную мобильность будущих выпускников

Б) интеграцию материальных и духовных ценностей

В) эффективное выполнение гуманитарных профессиональных задач

3. Управление конфликтами – это:

А) целенаправленное воздействие на процесс его динамики;

Б) целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействия на процесс его динамики в интересах развития или разрушения той социальной системы, к которой имеет отношение данный конфликт;

В) целенаправленное воздействие на конфликтующих в интересах снижения уровня напряженности между ними;

Г) целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействия на процесс формирования адекватного образа конфликтной ситуации у конфликтующих в интересах снижения уровня напряженности между ними;

Д) целенаправленное воздействие на мотивы конфликтующих.

4. Содержание управления конфликтами включает:

А) прогнозирование; предупреждение (стимулирование); регулирование; разрешение;

Б) прогнозирование; предупреждение (стимулирование); разрешение;

В) прогнозирование; регулирование; разрешение;

Г) прогнозирование; анализ; предупреждение; разрешение;

Д) анализ конфликтной ситуации; прогнозирование; предупреждение; разрешение.

5. Признание реальности конфликтующими сторонами; легитимизация конфликта и институционализация конфликта входят в содержание:

А) прогнозирования конфликта;

Б) предупреждения конфликта;

В) стимулирования конфликта;

Г) регулирования конфликта;

Д) разрешения конфликта.

6. Институционализация конфликта – это:

А) определение места и времени переговоров по разрешению конфликта;

- Б) создание соответствующих органов и рабочих групп по регулированию конфликтного взаимодействия;
- В) форма привлечения общественности для разрешения конфликта;
- Г) достижение соглашения между конфликтующими сторонами по признанию и соблюдению уставных норм и правил поведения в конфликте;
- Д) обращение к медиатору.

7. Легитимизация конфликта – это:

- А) определение места и времени переговоров по разрешению конфликта;
- Б) создание соответствующих органов и рабочих групп по регулированию конфликтного взаимодействия;
- В) достижение соглашения между конфликтующими сторонами по признанию и соблюдению установленных норм и правил поведения в конфликте;
- Г) обращение к медиатору;
- Д) придание конфликту широкой огласки.

Установите соответствие

1. По составу коллективы бывают...
  2. По статусу коллективы можно разделить на...
  3. По характеру внутренних связей различаются..
- А) гомогенными (однородными);
  - Б) гетерогенными (разнородными).
  - В) официальные;
  - Г) неофициальные.
  - Д) формальные коллективы;
  - Е) неформальные коллективы.

9. \_\_\_\_\_ — один из видов «психологической защиты» от внутреннего конфликта, в результате которого приемлемые для индивида мысли и переживания «изгоняются» из сознания и переводятся в сферу бессознательного.

10. \_\_\_\_\_ – переход в конфликте от поверхностных к более глубоким противоречиям, увеличение диапазона различных точек столкновения, которое сопровождается расширением границ конфликта.

### **11. Кейс-задача**

*Ознакомьтесь с ситуацией. Проанализируйте варианты решений. Какие методы, приемы воспитания возможно и использовать в данной ситуации? (ПК-12)*

Учитель отметил в журнале отсутствующих учеников, встал со стула и направился к доске для записи темы урока. При этом в классе раздался сдержанный смех учеников. Выяснилось, что на костюме учителя остался отпечаток от нарисованной мелом на спинке стула рожицы. Реакция учителя.

Варианты решений:

1. Возмутиться, обидеться и выйти из класса.
2. Посмеяться вместе со всеми над своей неловкостью и невнимательностью.
3. Проигнорировать смех и спокойно продолжить урок до звонка.
4. Сообщить ученикам, что Вы такого не ожидали от них.
5. Попросить кого\_либо из учеников помочь почистить костюм и продолжить урок.
6. Отчитать учеников за хулиганский проступок, обидеться, но урок завершить.

Раздел (тема) дисциплины **Посредничество в разрешении конфликтов в организации. Конфликты в образовании и пути их разрешения.**

**Задания в тестовой форме**

1. Кем из ученых разработана модель применения власти по разрешению конфликта:
  - А) К. Томасом и Р. Киллменом;
  - Б) Х. Корнелиус Ш. Фэйр;
  - В) Д. Скотт и Ч. Ликсоном;
  - Г) М. Дойг и Д. Скотт;
  - Д) Р. Фишером и У. Юри.
2. Предпосылками разрешения конфликта являются:
  - А) достаточная зрелость конфликта; потребность субъектов конфликта в его разрешении; наличие необходимых ресурсов и средств для разрешения конфликта;
  - Б) достаточная зрелость конфликта; высокий авторитет одной из конфликтующих сторон;
  - В) наличие необходимых ресурсов и средств для разрешения конфликта; потребность субъектов конфликта в его разрешении; коллективная форма деятельности;
  - Г) высокий авторитет одной из конфликтующих сторон; коллективная форма деятельности; лидерство в группе;
  - Д) стиль руководства; высокий авторитет одной из конфликтующих сторон, коллективная форма деятельности.
3. Что относится к форме разрешения конфликта:
  - А) порицание, юмор, убеждение, уступка;
  - Б) уступка, компромисс, уход, сотрудничество;
  - В) требования, критика, убеждение, юмор;
  - Г) уступка, требования, убеждение, критика;
  - Д) подчинение; примирение; убеждение, согласование.
4. Какие виды деятельности по управлению конфликтом адекватны на этапе возникновения и развития конфликтной ситуации:

- А) прогнозирование и предупреждение (стимулирование);
- Б) прогнозирование; предупреждение (стимулирование) и регулирование;
- В) только прогнозирование;
- Г) только предупреждение (стимулирование);
- Д) только регулирование.

5. Технологии эффективного общения в конфликте сводятся к таким способам, приемам и средствам общения, которые позволяют достичь следующих целей:

- а) добиться убеждения соперника в своей правоте;
- б) добиться соглашения даже ценой серьезной уступки соперника;
- в) добиться взаимного понимания и взаимной эмпатии с соперником;
- г) добиться превосходства в переговорном процессе над соперником;
- д) овладеть инициативой в споре.

6. Коммуникативный аспект общения отражает стремление партнеров по общению к:

- а) обмену информацией;
- б) налаживанию добрых взаимоотношений;
- в) достижению взаимопонимания;
- г) расширению темы общения;
- д) усилению информационного воздействия на партнера.

7. Интерактивный аспект общения проявляется в:

- а) необходимости соблюдения партнерами установленных норм общения и проявления своей презентабельности;
- б) стремление к превосходству над партнером по общению;
- в) необходимости соблюдения партнерами установленных норм общения и стремления их к активному воздействию друг на друга в определенном направлении;
- г) стремлении установить теплые и дружеские отношения;
- д) стремлении активизировать информационное воздействие на партнера по общению.

8. Перцептивный аспект общения выражает потребность субъектов общения в:

- а) установлении теплых дружеских взаимоотношений,
- б) сопереживании, во взаимной эмпатии;
- в) преодолении стереотипов восприятия в процессе общения;
- г) сохранении высокого статуса в общении;
- д) выявлении истинных мотивов общения у своего партнера.

9. Установите соответствие

Стили педагогического общения	Основные характеристики
-------------------------------	-------------------------

1. автократический (самовластный стиль руководства), когда	а. стиль характеризуется тем, что преподаватель стремится как можно меньше вмешиваться в жизнедеятельность студентов, практически устраняется от руководства ими, ограничиваясь формальным выполнением обязанностей передачи учебной и административной информации
2. авторитарный (властный) стиль руководства	б. предполагает внимание и учет преподавателем мнений студентов, он стремится понять их, убедить, а не приказывать, ведет диалогическое общение на равных
3. демократический стиль	в. допускает возможность для студентов участвовать в обсуждении вопросов учебной или коллективной жизни, но решение в конечном счете принимает преподаватель в соответствии со своими установками
4. игнорирующий	г. преподаватель осуществляет единоличное управление коллективом студентов, не позволяя им высказывать свои взгляды и критические замечания, педагог последовательно предъявляет к учащимся требования и осуществляет жесткий контроль за их исполнением

#### 10. Главная функция посредника

А) Оказание помощи сторонам в поисках взаимоприемлемого решения по урегулированию коллективного трудового спора на основе конструктивного диалога.

Б) Определение причин спора и нахождение решения

В) Обеспечение переговорного процесса

#### 11. Кейс-задача

*Ознакомьтесь с ситуацией. Проанализируйте варианты решений. Какие методы, приемы воспитания возможно и использовать в данной ситуации? (ПК-12)*

Учитель объясняет способ решения сложной задачи, но стоит ему отвернуться, как один из учеников начинает жестами передразнивать его. В классе - смех, оживление, учащиеся не следят за ходом урока. Что предпринять учителю?

Варианты решений:

1. Выгнать данного ученика из класса.
2. Сделать ему замечание.

3. Посоветовать поступить на работу в цирк.
4. Вызвать ученика к доске или дать ему индивидуальное задание на оценку.
5. Отвлечь внимание класса от данного ученика занимательным заданием, интересной информацией.
6. Посмеяться вместе со всеми, отметив неординарные театральные способности ученика, дать возможность всем немного расслабиться, затем перейти к работе.

**Раздел (тема) дисциплины Конфликтологические аспекты толерантного мышления и этического поведения в образовании**

**Задания в тестовой форме**

1. Установите соответствие

Профессиональные деформации (С. П. Безносков, Р. М. Грановская, Л. Н. Корнеева, А. К. Маркова):

1. Авторитарность
2. Демонстративность
3. Профессиональный догматизм
4. Доминантность
5. Профессиональная индифферентность

А) проявляется в использовании преимущественно распоряжений, рекомендаций, указаний, в нетерпимости к критике, снижении рефлексии – самоанализа и самоконтроля специалиста, проявлении высокомерия и черт деспотизма.

Б) Качество личности, проявляющееся в эмоционально окрашенном поведении, желании нравиться, стремлении быть на виду, проявить себя. Эта тенденция реализуется в оригинальном поведении, демонстрации своего превосходства, нарочитых преувеличениях, расцвечивании своих переживаний. Демонстративность, определяя стиль поведения педагога, приводит к снижению качества профессиональной деятельности.

В) Развивается с увеличением стажа работы, снижением уровня общего интеллекта, обуславливается особенностями характера. Педагог нацелен на стереотипное решение проблем без учета особенностей проблемной ситуации. Может проявляться в завышенной самооценке и самоуверенности.

Г) Эта черта обусловлена индивидуально-типологическими особенностями личности. Связана с оцениванием, осуществлением контроля. Профессиональная деятельность педагога создает благоприятные условия для удовлетворения потребности во власти, в подавлении и самоутверждения за счет других.

Д) Характеризуется отсутствием эмоциональной включенности в педагогическое взаимодействие, игнорированием индивидуальных особенностей субъектов взаимодействия.

2. Какие из приведенных ниже рекомендаций противоречат эффективному общению:

- А) поддерживайте атмосферу доверия, взаимного уважения, проявляйте эмпатию к собеседнику;
- Б) используйте невербальные средства коммуникации: частый контакт глаз; кивание головы в знак понимания и другие;
- В) стремитесь к овладению инициативой в общении, добивайтесь, чтобы вас больше слушали, постарайтесь показать свою эрудицию;
- Г) в процессе приема информации не перебивайте говорящего, не давайте советы, не критикуйте;
- Д) добивайтесь, чтобы вас услышали и поняли.

3. Какой прием поможет сблизить позиции педагога и учащегося:

- А) называть учащегося по имени даже тогда, когда он совершил проступок
- Б) использовать невербальные средства общения
- В) учиться слушать и слышать учащегося
- Г) не упрекать учащегося
- Д) все ответы верны

4. Установите соответствие:

Компоненты процесса обучения	Содержание компонентов процесса обучения
1. целевой	А. связан с оценкой результатов обучения и соответствия их поставленным учебно-воспитательным задачам
2. стимулирующее-мотивационный	Б. дает возможность установления обратной связи в процессе обучения. Этот компонент также выступает в виде корректирующего и регулирующего средства;
3. содержательный	В. совместная работа преподавателя и обучающегося в процессе обучения с формированием знаний, умений и навыков обучающихся. На практике он находит свое выражение в виде методов, средств обучения;
4. операционно-деятельный	Г. связан с созданием учебных планов, программ, учебных пособий;
5. контрольно-регулирующий	Д. выступает в роли стимулятора как положительных мотивов учения и интереса, так и потребностей решать поставленные задачи;
6. оценочно-результативный	Е. включает в себя требования программы обучения;

5. Способности адаптировать учебный материал, доходчиво преподнести знания, вызывать интерес к предмету, организовывать самостоятельную работу учащихся определяются как \_\_\_\_\_ способности.

- А) академические
- Б) организаторские
- В) дидактические
- Г) авторитарные

6. Технологии рационального поведения в конфликте это:

- А) совокупность способов психологической коррекции, направленной на обеспечение конструктивного взаимодействия кон-фликтантов на основе самоконтроля своих эмоций;
- Б) совокупность способов воздействия на соперника, позволяющих добиться реализации своих целей в конфликте;
- В) вид психологического воздействия, искусное исполнение которого ведет к скрытому возбуждению у соперника намерений, не совпадающих с его актуально существующими желаниями;
- Г) поддержание высокой самооценки в переговорном процессе;
- Д) спокойная реакция на эмоциональные действия соперника.

7. Какие из перечисленных ниже способов избавления от гнева разработаны Д. Скотт:

- А) визуализация, «заземление», проецирование, очищение ауры;
- Б) визуализация, сублимация, проецирование, «заземление»;
- В) регрессия, сублимация, визуализация;
- Г) визуализация, выдержка, сублимация, очищение ауры;
- Д) сублимация, рационализация, регрессия, визуализация.

8. Первое правило самоконтроля эмоций заключается в:

- А) спокойной реакции на эмоциональные действия партнера;
- Б) переводе темы разговора;
- В) отвлечении от ненужной информации;
- Г) установке на рациональное восприятие соперника;
- Д) попытке понять мотивы соперника.

9. \_\_\_\_\_ – стремление каким-либо образом благоприятствовать членам собственной группы в противовес членам другой группы.

10. \_\_\_\_\_ — состояние внутренней структуры личности, выражающееся в противоборстве противоположно направленных мотивов, целей, интересов и желаний личности при невозможности их одновременную удовлетворения. Всякий внутри личностный конфликт сопровождается отрицательными переживаниями и эмоциями, а на достаточно глубокой стадии его развития он может принести к появлению невротической личности.

## 11. Кейс-задача

*Ознакомьтесь с ситуацией. Проанализируйте ситуацию. Какие методы, приемы воспитания возможно и использовать в данной ситуации? (ПК-12)*

«Три года назад я пошел в однодневный поход с учащимися 4-го класса. Все проверил, как положено, но, пройдя 500 м, решил еще раз проверить. У Оли М. оказался тяжелый рюкзак (она взяла 4 кг картофеля), он «резал» плечи. Посоветовавшись, ребята решили отдать картофель мальчику, у которого был самый легкий рюкзак. Но этот мальчик – Вова Т. – сразу и резко отказался. Ребята дружно возмутились его отказом. Тогда Вова побежал куда глаза глядят. Два мальчика побежали за ним, но не догнали. Вова вернулся домой, а мы взяли его рюкзак и пошли дальше. Отдыхали, веселились. Вечером к Воле зашли две девочки, отдали рюкзак и вручили букет полевых цветов. Мальчик был испуган таким отношением: он ожидал другого. Долго переживал случившееся (по наблюдению девочек). Первого сентября по дороге в школу меня догнал Вова с букетом цветов, извинился и сказал, что был неправ. Мы разговорились, и я узнал, почему он отказался нести картофель. Оказывается, когда он собирался в поход, то все думал, как облегчить свой груз, даже не взял необходимые вещи – и на тебе, вдруг картофель! Ему это показалось обидным, отсюда и такая реакция. Перед ребятами я его похвалил, раскрыл причину отказа и увидел радость за товарища в глазах ребят».

Источник: Рыбакова М. М. Конфликт и взаимодействия в педагогическом процессе. М.: Просвещение, 1991. 128 с.

#### **Учебная литература, необходимая для самостоятельной подготовки к занятиям**

1. Дубинин, Ю. В. Мастерство переговоров [Текст] : учебник / Ю. В. Дубинин ; Московский гос. ин-т международных отношений (ун-т) Мин-ва иностранных дел РФ. - 4-е изд., расш. и доп. - М. : Международные отношения, 2012. - 320 с.
2. Кильмашкина, Т. Н. Конфликтология: социальные конфликты [Электронный ресурс] : учебник / Т. Н. Кильмашкина. – Москва : Юнити-Дана, 2015. - 287 с. - Режим доступа : <http://biblioclub.ru/>
3. Конфликтология [Текст] : учеб. пособие для бакалавров / Мин-во образования и науки РФ, Московский гос. юрид. ун-т им. О. Е. Кутафина ; отв. ред. канд. юрид. наук, доц. А. Я. Гуськов. - М. : Проспект, 2013. - 176 с.
4. Молокова, М. А. Конфликтология [Текст] : учеб. пособие / М. А. Молокова, О. И. Федорищева ; Минобрнауки России, Юго-Западный гос. ун-т. - Курск : ЮЗГУ, 2013. - 184 с.
5. Молокова, М. А. Конфликтология [Электронный ресурс] : учебное пособие / М. А. Молокова, О. И. Федорищева ; Минобрнауки России, Юго-Западный гос. ун-т. - Курск : ЮЗГУ, 2013. - 184 с.

6. Алдошина, М. И. Основы поликультурного образования [Электронный ресурс] : учеб. пособие / М. И. Алдошина. - 3-е изд. - М. ; Берлин : Директ-Медиа, 2014. - 260 с. - Режим доступа : <http://biblioclub.ru/>
7. Анцупов, А. Я. Конфликтология в схемах и комментариях [Текст] : [учеб. пособие] / А. Я. Анцупов, С. В. Баклановский. - 2-е изд., перераб. - СПб : Питер, 2009. - 304 с.
8. Беленцов, С. И. Конфликтология [Текст] : учеб. пособие : [для студентов направления подготовки бакалавров «Управление персоналом», «Антикризисное управление»] / С. И. Беленцов, Т. Ю. Копылова. – Курск : ЮЗГУ, 2014. - 187 с.
9. Беленцов, С. И. Конфликтология [Электронный ресурс] : учеб. пособие : [для студентов направления подготовки бакалавров «Управление персоналом», «Антикризисное управление»] / С. И. Беленцов, Т. Ю. Копылова. - Курск: ЮЗГУ, 2014. – 187 с.
10. Беленцов, С. И. Профессиональная этика [Текст] : учеб. пособие : [по направлениям подготовки 031600.62 - Реклама и связи с общественностью, 030600.62 - История, 010400.62 - Прикладная математика, 031300.62 - Журналистика, 080101.65 - Экономическая безопасность, 034000.62 - Конфликтология] / С. И. Беленцов, Н. П. Шульгина ; Юго-Запад. гос. ун-т. - Курск : ЮЗГУ, 2015. - 181 с.
11. Беленцов, С. И. Профессиональная этика [Электронный ресурс] : учеб. пособие : [по направлениям подготовки 031600.62 - Реклама и связи с общественностью, 030600.62 - История, 010400.62 - Прикладная математика, 031300.62 - Журналистика, 080101.65 - Экономическая безопасность, 034000.62 - Конфликтология] / С. И. Беленцов, Н. П. Шульгина ; Юго-Запад. гос. ун-т. - Курск : ЮЗГУ, 2015. - 181 с.
12. Воронцов, Д. В. Гендерная психология общения [Электронный ресурс]: монография / Д. В. Воронцов. - Ростов-н/Д : Изд-во Южного федерального университета, 2008. - 208 с. - Режим доступа : <http://biblioclub.ru/>
13. Конфликтология [Электронный ресурс] : учебник / под ред. В. П. Ратников. - 3-е изд., перераб. и доп. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 544 с. - Режим доступа : <http://biblioclub.ru/>
14. Конфликтология [Текст] : учеб. пособие для бакалавров / отв. ред. канд. юрид. наук, доц. А. Я. Гуськов. - М. : Проспект, 2013. - 176 с.
15. Лефевр, В. А. Алгебра конфликта [Текст] / предисл. В. Н. Цыгичко. - 3-е изд. - М. : Либроком, 2009. - 72 с.
16. Леонтьев, А. А. Психология общения [Текст] : учеб. пособие / А. А. Леонтьев. - 5-е изд., стер. - М. : Академия, 2008. - 368 с.
17. Мальханова, И. А. Коммуникативный тренинг [Текст] : учеб. пособие / И. А. Мальханова. - М. : Академический Проект, 2006. - 165 с.

**Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети  
«Интернет», необходимых для самостоятельной  
подготовки к занятиям по дисциплине**

1. Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека онлайн»: <http://www.biblioclub.ru/>
2. Электронно-библиотечная система «Лань» коллекции изданий гуманитарного профиля и периодические издания: <http://e.landbook.com/>
3. Электронная библиотека ЮЗГУ: <http://library.kstu.kursk.ru>