

Нестеренко Ирина
Юрьевна



Подписано цифровой подписью:
Нестеренко Ирина Юрьевна
Дата: 2026.05.22 14:53:30 +05'00'

УТВЕРЖДАЮ
Заместитель директора Ур СЭИ (филиал) ОУП
ВО «АТиСО» по УВР

О.В. Зубкова

« 25» марта 2025 г.

МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

КОНФЛИКТОЛОГИЯ

СПЕЦИАЛЬНОСТЬ СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

42.02.01 Реклама
(код профессии, специальности СПО)

Специалист по рекламе
(наименование квалификации)

Кафедра: Менеджмента и управления персоналом

Разработчики программы:

К.э.н., доцент С.М. Осташевский

Методические материалы обсуждены на заседании кафедры МиУП
Протокол № 6 от «06» марта 2025 г.

Заведующий кафедрой МиУП

Е.В. Маскайкина

«06» марта 2025 г.

Оглавление

1. Оценочные средства для проведения текущего контроля по учебной дисциплине.....	3
2. Контрольно-измерительные материалы для проведения текущего контроля по учебной дисциплине	6

Коды формируемых общих и профессиональных компетенций	Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)
ОК 4	У1, У2, У3, У4, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39

1. Оценочные средства для проведения текущего контроля по учебной дисциплине

Раздел 1. Личность и конфликт

Тема 1. Социально-психологическая характеристика конфликта

Устный опрос по темам:

Понятие конфликта, его сущность и структура. Условия возникновения конфликта. Участники конфликта и их характеристика. Предмет конфликта, образ конфликтной ситуации, мотивы конфликта и позиции конфликтующих сторон. Их роль в анализе конфликта. Типологии конфликтов: по составу участников, по сферам проявления, по степени длительности и напряженности, по предмету, по социальным последствиям. Объективные и субъективные причины конфликта. Причина и конфликтная ситуация.

Подготовьте доклад и презентацию по теме:

1. Типы конфликтных ситуаций.
2. Динамика конфликта.
3. Этапы развития конфликта: возникновение и развитие конфликтной ситуации; осознание конфликтной ситуации; начало открытого конфликтного взаимодействия; развитие открытого конфликта; разрешение конфликта.
4. Фазы конфликта: начальная фаза; фаза подъема; пик конфликта; фаза спада.
5. Позитивная и негативная роль конфликтов в жизни человека и общества.

Тема 2. Механизмы возникновения и развития конфликтов

Устный опрос по темам:

Формулы конфликта. Зависимость конфликта от конфликтогенов. Закон эскалации конфликтов. Зависимость конфликта от конфликтной ситуации и инцидента. Зависимость конфликта от двух и более конфликтных ситуаций. Конфликты и трансактный анализ. Понятие трансакции и их типы (Э. Берн).

Подготовьте доклад и презентацию по теме:

1. Поведенческие характеристики основных трансакций (Родитель, Взрослый, Ребенок).
2. Алгоритм трансактного анализа.

Тема 3. Поведение личности в конфликте

Устный опрос по темам:

Стратегии поведения в конфликте (соперничество, сотрудничество, компромисс, избегание, приспособление) (К. Томас). Конфликт и манипуляция (Р. Чалдини). Типы конфликтных личностей. Теория акцентуации характеров (К. Леонгард, А. Е. Личко и др.).

Подготовьте доклад и презентацию по теме:

1. Конфликтная личность демонстративного и ригидного типа.
2. Конфликтная личность неуправляемого и сверхточного типа.
3. Конфликтная личность «бесконфликтного» типа.
4. Приемы общения с конфликтными личностями.

Раздел 2. Технологии разрешения конфликтов

Тема 4. Технологии разрешения конфликтов

Устный опрос по темам:

Понятие и основное содержание управления конфликтом: прогнозирование, предупреждение, стимулирование, регулирование и разрешение. Динамика конфликта и содержание управления им. Источники прогнозирования конфликта. Пути предупреждения конфликта. Вынужденные и превентивные формы предупреждения конфликта. Стимулирование конфликта, его формы и средства. Технологии регулирования конфликта: информационные, коммуникативные, социально-психологические, организационные.

Подготовьте доклад и презентацию по теме:

1. Этапы регулирования конфликта.
2. Предпосылки, формы и способы разрешения конфликтов. Факторы обращения к силовым методам разрешения конфликтов: трудности в коммуникации сторон, непонимание друг друга; низкий уровень доверия между сторонами; убежденность, что с помощью борьбы можно добиться большего, чем с помощью переговоров; ответная реакция на силовые действия противостоящей стороны (П. Карневал и Д. Пруитт).
3. Алгоритмы деятельности руководителя по управлению конфликтами.
4. Факторы принятия конструктивных решений по конфликту.
5. Модель применения власти по разрешению конфликтов по Х. Корнелиус и Ш. Фэйр

Тема 5. Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте

Устный опрос по темам:

Понятие технологий эффективного общения и их разновидности. Общение как основной элемент в конфликтном взаимодействии. Коммуникативный, интерактивный и перцептивный аспекты общения и их функции в конфликте. Достижение взаимопонимания, конструктивного взаимодействия и эмпатии в общении. Понятие технологий рационального поведения в конфликте.

Подготовьте доклад и презентацию по теме:

Правила и кодексы поведения в конфликтном взаимодействии.

Тема 6. Психологические особенности переговорного процесса по разрешению конфликтов

Устный опрос по темам:

Переговорный процесс: содержание, приемы, модели. Метод принципиального ведения переговоров Р. Фишера и У. Юри. Модель «взаимных выгод» и модель «уступок - сближения» Дж. Рубина. Модели поведения партнеров в переговорном процессе («Избегающий», «Уступающий», «Отрицающий», «Наступающий»). Технологии управления эмоциями в переговорном процессе. Д. Скотт и ее технологии управления эмоциями («заземление», «визуализация», «проецирование», «очищение ауры»). Правила самоконтроля эмоций (эмоциональная выдержка; рационализация эмоций и поддержание высокой самооценки) и их применение в переговорном процессе. Манипулятивные технологии в переговорном процессе. Технологии стратегий и тактик в переговорном процессе.

Подготовьте доклад и презентацию по теме:

1. Типы стратегий: «выигрыш-выигрыш», «проигрыш-выигрыш», «проигрыш- проигрыш», «выигрыш-выигрыш».
2. Тактики переговоров: «видимое сотрудничество», «дезориентация партнера», «провокация чувства жалости у партнера», «ультимативная тактика», «лабиринтирование резервами уступок».
3. Тактические приемы: «закрытая дверь», «визирование», «внешняя опасность» и др.

Тема 7. Участие третьей стороны в разрешении конфликтов. Медиаторство

Устный опрос по темам:

Урегулирование конфликтов с помощью вмешательства третьей стороны - как одна из форм конструктивного управления конфликтами. Основные формы разрешения конфликтов с помощью третьей стороны. Арбитраж. «Модель арбитража», ее алгоритм: выявление и уяснение

сути проблемы, предполагающее сбор и анализ информации, направленный на формулирование проблемы; всестороннее рассмотрение альтернатив; выбор варианта решения на основе определенных критериев его эффективности. Недостатки. Медиаторство как содействие третьей стороны двум другим в решении спорной проблемы и поиске соглашения.

Подготовьте доклад и презентацию по теме:

Медиаторская деятельность, ее возможные формы и разновидности, факторы и критерии эффективности, стили и техники.

Тема 8. Основные способы разрешения внутриличностных конфликтов

Устный опрос по темам:

Понятие внутриличностного конфликта. Основные психологические концепции внутриличностных конфликтов. Проблема внутриличностного конфликта во взглядах З. Фрейда. Теория комплекса неполноценности А. Адлера. Учение об экстраверсии и интроверсии К. Юнга. Концепция «экзистенциальной дихотомии» Э. Фромма. Теория психосоциального развития Э. Эриксона. Мотивационные конфликты по К. Левину. Проблема внутриличностного конфликта в рамках когнитивной и гуманистической психологии

Подготовьте доклад и презентацию по теме:

Формы проявления и способы разрешения внутриличностных конфликтов.

Тема 9. Управление межличностными конфликтами

Устный опрос по темам:

Понятие межличностного конфликта и его структура. Основные подходы в изучении межличностных конфликтов. Мотивационный подход М. Дойча и Г. Макклитона. Когнитивный подход. Деятельностный подход. Организационный подход и др. Сферы проявления межличностных конфликтов, их причины и способы разрешения. Межличностные конфликты и межличностные отношения. Взаимоположительные и взаимоотрицательные конфликты; односторонние положительно-отрицательные и односторонне противоречиво-положительные конфликты; взаимно противоречивые и безразличные конфликты. Уровни развития межличностных конфликтов.

Подготовьте доклад и презентацию по теме:

1. Конфронтация, ссора, скандал (кризис).
2. Психологические признаки межличностных конфликтов.
3. Управление межличностными конфликтами: прогнозирование, предупреждение конфликта, регулирование конфликта, разрешение конфликта.

Тема 10. Способы разрешения групповых конфликтов

Устный опрос по темам:

Понятие групповых конфликтов и их структура. Классификация групповых конфликтов. Особенности образа конфликтной ситуации в групповых конфликтах. «Деиндивидуализация» восприятия и групповая атрибуция. Конфликт типа «личность - группа» и его особенности. Конфликт между лидером и группой; конфликт между рядовым членом группы и группой. Причины конфликта «личность - группа» и их проявления в различных видах профессиональной деятельности. Социально психологические и индустриально-психологические причины. Пути разрешения конфликтов между личностью и группой.

Подготовьте доклад и презентацию по теме:

1. Межгрупповые конфликты, их причины и функции.
2. Классификация межгрупповых конфликтов.
3. Формы протекания межгрупповых конфликтов и способы их разрешения.

Тема 11. Предупреждение и разрешение управленческих конфликтов

Устный опрос по темам:

Понятие управления и управленческих конфликтов. Источники конфликтов в сфере управления. Классификация конфликтов в сфере управления. Диагностическая модель конфликта Л. Гринхелга.

Подготовьте доклад и презентацию по теме:

1. Специфика форм проявления управленческих конфликтов.
2. Условия предотвращения конфликтов в управленческой деятельности.
3. Разрешение управленческих конфликтов.

2. Контрольно-измерительные материалы для проведения текущего контроля по учебной дисциплине

Шкала оценки для проведения текущего контроля по учебной дисциплине в устной форме

№ п/п	Оценка за ответ	Характеристика ответа
1	Отлично	- полно раскрыто содержание материала; - материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности; - точно используется терминология; - показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации; - продемонстрированные знания и умения позволяют самостоятельно решать поставленные задачи; - ответ прозвучал самостоятельно, без наводящих вопросов; - продемонстрирована способность творчески применять знание теории к решению профессиональных задач; - допущены одна - две неточности при освещении второстепенных вопросов, которые исправляются по замечанию. - количество баллов за освоение компетенций от 8 до 9
2	Хорошо	- вопросы излагаются систематизировано и последовательно; - продемонстрированные знания и умения позволяют самостоятельно решать поставленные задачи, однако требуют определенного контроля; - продемонстрировано умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер; - ответ удовлетворяет в основном требованиям на оценку «отлично», но при этом имеет один из недостатков: в изложении допущены небольшие пробелы, не исказившие содержание ответа; приобретенный практический опыт, знания и умения требуют не значительной корректировки в процессе выполнения задания; допущены ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов, которые легко исправляются по замечанию преподавателя.

		- количество баллов за освоение компетенций от 5 до 7
3	Удовлетворительно	- неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала; - при неполном знании теоретического материала выявлен недостаточный уровень знаний и умений; студент не может применить теоретические знания на практике; - количество баллов за освоение компетенций от 3 до 4
4	Неудовлетворительно	- не раскрыто основное содержание учебного материала; - обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала; - допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов - отсутствуют практический опыт, знания и умения по предлагаемым ситуационным вопросам или задачам, количество баллов за освоение компетенций менее 3. - отказ от ответа или отсутствие ответа

Шкала оценки для проведения текущего контроля по учебной дисциплине в письменной форме

№ п/п	Оценка за ответ	Характеристика ответа
1	Отлично	Материал раскрыт полностью, изложен логично, без существенных ошибок, выводы доказательны и опираются на теоретические знания Количество баллов за освоение материала от 8 до 9
2	Хорошо	Основные положения раскрыты, но в изложении имеются незначительные ошибки выводы доказательны, но содержат отдельные неточности Количество баллов за освоение материала от 5 до 7
3	Удовлетворительно	Изложение материала не систематизированное, выводы недостаточно доказательны, аргументация слабая. Количество баллов за освоение материала от 3 до 4
4	Неудовлетворительно	Не раскрыто основное содержание материала, обнаружено не знание основных положений темы. Не сформированы компетенции, умения и навыки. Количество баллов за освоение компетенций менее 3 Ответ на вопрос отсутствует