

**Негосударственное образовательное учреждение высшего образования  
«Международный институт экономики и права»  
(НОУ МИЭП)**

**Методические указания для проведения практических занятий  
по дисциплине «Конфликтология»**

(для студентов факультета «Экономики и управления»)

Методические указания  
составил(и):

Ю.А. Дежкина к.п.н., доцент

Методические указания для проведения  
практических занятий по дисциплине  
«Конфликтология»

(для студентов ф-та «Экономики и управления»)

разработаны в соответствии с ФГОС ВО:

*Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования  
по направлению подготовки 38.03.02 МЕНЕДЖМЕНТ (уровень бакалавриата)  
(приказ Минобрнауки России от 12.01.16г. №7).*

составлены на основании учебного плана:

*утвержденного Учёным советом НОУ МИЭП.*

Методические указания одобрены на заседании кафедры

**Гуманитарных и естественно-научных дисциплин**

Протокол от

20 февраля 2018 года

№ 7

Срок действия программы:

2018/19

уч. год

Зав. кафедрой

Т.В. Карпенкова

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Цель и задачи методических указаний
2. Перечень тем практических занятий
3. Содержание и методика проведения практических занятий
4. Заключение. Освоение компетенций
5. Учебно-методическое и информационное обеспечение

## 1. Цель и задачи методических указаний

Методические указания предназначены для выполнения практических работ по направлениям обучения по программе 38.03.02 и разработаны в соответствии с содержанием рабочей программы дисциплины. Рекомендации предназначены для оказания помощи обучающимся при выполнении задач, тестовых заданий, усвоении теоретических вопросов по курсу на практических занятиях.

Практическое занятие – это одна из форм учебной работы, которая ориентирована на закрепление изученного теоретического материала, его более глубокое усвоение и формирование умения применять теоретические знания в практических целях. Готовясь к практическому занятию, обучающийся должен освежить в памяти теоретические сведения, полученные на лекции, самостоятельном изучении. Только это обеспечит высокую эффективность практических учебных занятий.

Преподаватель имеет возможность в личном кабинете наблюдать за работой каждого обучающегося, оказывая ему необходимую методическую и консультационную помощь на практическом занятии.

Практические занятия являются важной формой, способствующей усвоению курса конфликтологии. Основные задачи этих занятий сводятся к тому, чтобы научить обучающихся, самостоятельно мыслить, изжить имеющиеся штампы и способствовать расширению общей психологической культуры. В ходе занятий обучающиеся должны сформировать способности работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.

В процессе практических занятий обучающихся выполняют различные виды работы. Практические работы могут носить репродуктивный и поисковый характер.

Работы, носящие репродуктивный характер, отличаются тем, что при их проведении обучающихся пользуются подробными инструкциями, в которых указаны: цель работы, пояснения порядка выполнения работы, заполнения таблицы.

Работы, носящие поисковый характер, отличаются тем, что при их проведении обучающиеся не пользуются подробными инструкциями, им не задан порядок выполнения необходимых действий, от обучающихся требуется выбор способов выполнения работы, инструктивной и справочной литературы. Работы, носящие поисковый характер, отличаются тем, что обучающиеся должны решить новую для них проблему, опираясь на имеющиеся у них теоретические знания.

Содержание практических занятий является решением разного рода задач, работа с литературой, справочниками, составление таблиц, схем, и др.

Тематика, содержание и количество часов, отводимое на практические занятия, зафиксировано в рабочей программе дисциплины. Состав практических заданий планируется с таким расчетом, чтобы за отведенное время обучающиеся смогли их качественно выполнить.

При проведении практических занятий используются различные формы организации работы обучающихся: фронтальная, групповая, индивидуальная. Каждая из них позволяет решать определенные дидактические задачи: разнообразить работу обучающихся, повысить ответственность каждого студента за самостоятельное выполнение полного объема работ, повысить качество подготовки обучающихся.

Основными этапами практического занятия являются:

1. Проверка знаний обучающихся – их теоретической подготовленности к занятию.

2. Инструктаж, проводимый преподавателем.

3. Выполнение заданий, работ, упражнений, решение задач, тестовых задач.

4. Последующий анализ и оценка выполненных работ и степени овладения, обучающихся запланированными компетенциями.

Критерии и показатели, используемые при оценивании выполнения задания:

**Знать:** закономерности и этапы становления конфликтологии как науки, общие закономерности эволюции научных знаний о конфликте в России и за рубежом; теоретические и методологические основы современной конфликтологии, основные этапы изучения конфликта, методы изучения конфликта; общие закономерности возникновения, развития и завершения конфликтов, систему по прогнозированию, предупреждению и разрешению конфликтов.

**Уметь:** применять на практике понятийно-категориальный аппарат конфликтологии, точно и полно анализировать эволюцию научных знаний о конфликте в России и за рубежом; точно и полно анализировать конфликт, диагностировать его причины, объект, цели, мотивы, интересы и ценности конфликтующих сторон, компетентно вырабатывать и применять практические стратегии поведения в ходе конфликтного взаимодействия; прогнозировать, предупреждать и разрешать конфликтные ситуации, работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия

**Владеть:** навыками конфликтологической культуры для успешной реализации профессиональной деятельности и саморазвития, информацией об эволюции научных знаний о конфликте в России и за рубежом; принципами и методологией объективного анализа конфликтов, арсеналом диагностических средств исследования конфликтов и современными методами конфликтологии в интересах изучения личности человека; основными методами и стратегиями прогнозирования, предупреждения и разрешения конфликтов, технологиями разбора и навыками управления различного рода конфликтов.

## **2. Перечень тем практических занятий**

Практическое занятие № 1 «Предупреждение и разрешение конфликтов. Работа в коллективе по разрешению конфликтов, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия»

Практическое занятие № 2 «Технология разрешения конфликтов. Работа в коллективе по разрешению конфликтов, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия»

Практическое занятие № 3 «Внутриличностный конфликт. Виды и причины»

Практическое занятие № 4 «Внутриличностный конфликт. Профилактика и разрешение»

### **3. Содержание и методика проведения практических занятий:**

#### **Практическое занятие № 1 «Предупреждение и разрешение конфликтов. Работа в коллективе по разрешению конфликтов, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия»**

Цель: формирование целостного представления о технологиях предупреждения и разрешения конфликтов.

##### ***Перечень вопросов для обсуждения:***

1. Каковы основные предпосылки успешной профилактики конфликтов?
2. С какими трудностями приходится сталкиваться руководителю при предупреждении конфликтов?
3. В чем состоят принципы современного менеджмента и какова их роль в профилактике конфликтов?
4. Какие типы личности являются наиболее конфликтными?
5. Какие факторы влияют на успешное разрешение конфликта?
6. Каковы основные характеристики различных тактик разрешения конфликтов?
7. Каковы конструктивные и деструктивные результаты конфликтного противоборства?

##### ***Задания:***

**1.** Большинство конфликтологов для обозначения заключительного этапа конфликт применяют термин «разрешение конфликта». Однако, наряду с этим, используются и другие наименования: «саморазрешение», «урегулирование», «улаживание», «преодоление», «устранение», «затухание».

*Как Вы считаете, какой термин больше подходит для обозначения завершающей стадии конфликта? Какую расшифровку этого термина Вы бы предложили? Свою точку зрения обоснуйте. Каковы исходы конфликта? Приведите для каждого из них примеры из истории и литературы (не менее восьми).*

##### ***2. Предложите:***

- *критерии разрешенности конфликта;*
- *критерии разрешения конфликта.*

**3.** Во времена затянувшегося экономического кризиса типичной является ситуация, когда терпят крах вполне солидные банки. Представьте себе положение, когда гражданин Н., имея статус юридического лица, перечисляет в банк свои платежи, а через неделю этот банк «лопается». Налоговые органы

накладывают на него как на лицо юридическое штрафные санкции, и он тщетно пытается доказать государству, что его несправедливо наказывают, ибо фактически ему приходится платить дважды.

*Попытайтесь определить, в какой конфликт вовлечен гражданин Н.? Каковы участники конфликта и вероятные способы его разрешения?*

4. Важным фактором, влияющим на результативность завершения конфликта, является посредничество (медиация), то есть участие третьей стороны в поиске конфликтующими сторонами решения конфликта.

Ниже приводится отрывок из известного произведения И. Ильфа и Е. Петрова «Золотой теленок». *Прочитайте его.*

«С балкона дул свежий пароходный ветер, передвигая разбросанные по кровати денежные знаки. Между ними валялась железная коробка от папирос «Кавказ». На ковре, сцепившись и выбрасывая ноги, молча катались Паниковский и Балаганов. ... Возвратившись в номер, Остап увидел, что молочные братья уже сидят друг против друга на полу, и, устало отпихиваясь ладонями, бормочут: «А ты кто такой?»»

– Не поделились? – спросил Бендер, задерживая портьеру.

Паниковский и Балаганов быстро вскочили на ноги и принялись рассказывать. Каждый из них приписывал весь успех себе и чернил действия другого. ... – Десять тысяч! Жалование господина Корейко за двадцать лет беспорочной службы. Зрелище для богов, как пишут наиболее умные передовики. Но не помешал ли я вам? Вы что-то делали тут на полу? Вы делили деньги? Продолжайте, продолжайте, я посмотрю. – Я хотел честно, – сказал Балаганов, собирая деньги с кровати, – по справедливости. Всем поровну – по две с половиной тысячи.

И, разложив деньги на четыре кучки, он скромно отошел в сторону, сказавши:

– Вам, мне, ему и Козлевичу.

– Очень хорошо, – заметил Остап. – А теперь пусть разделит Паниковский, у него, как видно, имеется особое мнение.

Оставшийся при особом мнении Паниковский принялся за дело с большим азартом. Наклонившись над кроватью, он шевелил толстыми губами, слюнил пальцы и без конца переносил бумажки с места на место, будто раскладывал большой королевский пасьянс. После всех ухищрений на одеяле образовались три стопки: одна – большая, из чистых, новеньких бумажек, вторая – такая же, но из бумажек погрязнее, и третья – маленькая и совсем грязная.

– Нам с вами по четыре тысячи, – сказал он Бендеру, – а Балаганову две. Он и на две не наработал. – А Козлевичу? – спросил Балаганов, в гневе закрывая глаза. – За что же Козлевичу? – завизжал Паниковский. – Это грабеж! Кто такой Козлевич, чтобы с ним делиться? Я не знаю никакого Козлевича. – Все? – спросил великий комбинатор. – Все, – ответил Паниковский, не отводя глаз от пачки с чистыми бумажками. – Какой может быть в этот момент Козлевич? – А теперь буду делить я, – по-хозяйски сказал Остап.

Он, не спеша, соединил кучки воедино, сложил деньги в железную коробочку и засунул ее в карман белых брюк. – Все эти деньги, – заключил он, – будут сейчас же возвращены потерпевшему гражданину Корейко. ... Хотел бы я

видеть человека, который не взял бы назад своих денег. И вот тут-то ему придет конец. Его погубит жадность. И едва только он осознается в своем богатстве, я возьму его голыми руками. Как человек умный, он поймет, что часть меньше целого, и отдаст мне эту часть из опасения потерять все. И тут, Шура, на сцену явится некая тарелочка с каемкой. – Правильно! – воскликнул Балаганов.

В углу плакал Паниковский. – Отдайте мне мои деньги, – шепелявил он, – я совсем бедный! Я год не был в бане. Я старый. Меня девушки не любят. Обратитесь во Всемирную лигу сексуальных реформ, – сказал Бендер. – Может быть, там помогут. ...»

*Как Вы думаете, кто в описанном выше споре выступил медиатором? Свое мнение обоснуйте.*

*5. Кто, на Ваш взгляд, может выполнять роль посредника при урегулировании конфликта? Выявите возможных официальных и неофициальных медиаторов.*

*6. Расскажите о работе в коллективе по разрешению конфликтов, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.*

### **Практическое занятие № 2 «Технология разрешения конфликтов.**

#### **Работа в коллективе по разрешению конфликтов, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия»**

**Цель:** формирование целостного представления о технологии разрешения конфликтов.

#### ***Перечень вопросов для обсуждения:***

1. Охарактеризуйте основные методы управления конфликтами.
2. Что означает стиль поведения в конфликтах?
3. Охарактеризуйте по отдельности уклонение, приспособление, конфронтацию, сотрудничество, компромисс как стиль конфликтного поведения.
4. В чем заключается значение сетки (модели) Томаса–Киллмена для классификации стилей поведения в конфликтах?
5. Укажите на взаимосвязь стилей конфликтного поведения и способов разрешения конфликтов.
6. Какие обстоятельства следует учитывать при определении стратегии разрешения конкретного конфликта?
7. Чем обуславливается приоритетное использование того или иного способа разрешения конфликтов?
8. Раскройте сущность этапов урегулирования конфликтов.
9. Сформулируйте важнейшие факторы, приводящие к негативным последствиям разрешения конфликтов.

#### ***Задания:***

**1.** Спор – это процесс обсуждения проблемы, ее коллективное исследование, при котором каждая из сторон, аргументируя (отстаивая) и опровергая (оппонируя) мнение собеседника (противника), претендует на монопольное установление истины. Однако есть и другая тактика обсуждения



проблемы. Согласно средневековой арабской пословице, «когда спорят ученые, правы обе стороны».

*Что бы Вы в данном случае выбрали: вековую народную мудрость или теории современных ученых? Почему? Попробуйте сформулировать основные принципы и правила ведения спора. Определите, чем отличается конфликт от спора.*

2. Цели ведения дискуссии в зависимости от того, направлены они на решение обсуждаемой проблемы или наоборот, могут быть конструктивными или деструктивными. При первом учитывается мнение партнера (оппонента) и истина (результат) становится выражением сотворчества.

*Самостоятельно уточните особенности деструктивных целей ведения полемики, а затем сформулируйте вывод о том, в каких случаях предпочтительно применять одно, а в каких – второе?*

3. Существуют различные подходы к ведению дискуссии. Среди них выделяют эвристический, логический, софический, авторитарный, критикующий, демагогический и прагматический.

*Дайте подробную характеристику каждого из этих подходов. Сформулируйте особенности каждого из них. Каковы социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия людей? Какой подход, на Ваш взгляд, является наиболее разумным с точки зрения избегания конфликтов, а от какого Вы бы отказались? Почему?*

4. Всем известно, что нет универсального способа, с помощью которого мы могли бы установить с окружающими людьми неконфликтные отношения, хотя почти каждый народ применяет так называемое «золотое правило этики» – не делай другому то, чего не хочешь, чтобы сделали тебе, которое позволяет пройти по жизни в гармонии с собой и другими людьми. Но мы чаще всего делаем негативный выбор.

Пытаясь построить отношения и решить насущные вопросы, мы часто оказываемся в ситуации, когда наши собственные допущения заставляют нас выбирать из непривлекательных вариантов. Перед нами могут встать следующие вопросы:

- как наилучшим образом избежать разногласий? Следует уступить или замести этот вопрос под ковер? (В данном случае приемлемо допущение, что хорошей целью взаимоотношений является уход от разногласий, «сохранение лица», на что, в частности, ориентирует традиционная японская мораль и деловая этика).
- следует ли мне поставить на карту взаимоотношения и получить, что я хочу, или лучше пожертвовать своими интересами ради сохранения взаимоотношений.
- следует ли мне самому сделать первый шаг для улучшения отношений в надежде на взаимность или лучше подождать и посмотреть, как поведет себя другая сторона, а там уже реагировать в соответствии с ситуацией.

*Какими, на Ваш взгляд, могут быть допущения в двух последних поставленных вопросах?*

5. Одна из эзоповских басен «Ветер и Солнце» сводится к тому, что

между Ветром и Солнцем возник спор: кто из двоих сильнее. Солнце вызвало Ветер на соревнование: кто заставит проходящего путешественника снять тогу, тот и сильнее. Солнце было уверено в успехе и предоставило Ветру первую попытку. Солнце спряталось за облаком, а Ветер стал дуть изо всех сил. Но чем сильнее он дул, тем плотнее путешественник закутывался в тогу. Наконец Ветер сдался. Тогда Солнце выглянуло из-за облака и начало светить со всей силой. Путешественник почувствовал доброе солнечное тепло и, поскольку становилось все теплее и теплее, снял тогу.

*Как Вы считаете, каким важным принципом поведения пренебрег Ветер и каким злоупотребил?*

б. Один из основателей теории «человеческих отношений» Э. Мейо показал, что человек на работе не только работает, но и живет. Согласно его точке зрения, только «человеческие отношения» могут обеспечить успешность труда. Автор «мотивационно-гигиенической» теории Ф. Херцберг писал: «Люди, у которых работа удовлетворяет их потребности в росте, достоинстве, ответственности и признании, не так отвлекаются посторонними делами и не нуждаются во вмешательстве профсоюза для «обуздания» администрации. Здесь, фактически рабочий – сам управляющий. Его собственнический интерес к управлению своей работой дает ему чувство идентификации с компанией».

*Как, на Ваш взгляд, нужно организовать переговорный процесс в условиях острой конфликтной ситуации на производстве?*

### **Практическое занятие № 3 «Внутриличностный конфликт.**

#### **Виды и причины»**

Цель: формирование целостного представления о внутриличностном конфликте, его видах и причинах возникновения; о социальных, этнических, профессиональных и культурных различия внутриличностного конфликта.

#### **Перечень вопросов для обсуждения:**

1. Социальная сущность внутриличностного конфликта. Его отличие от других критических ситуаций в жизни человека.
2. Специфика и многообразие причин внутриличностных конфликтов.
3. Симптомы и следствия внутриличностных конфликтов.
4. Психологические особенности конфликтной личности.
5. Конфликтные типы личностей. Типы личностей как причина внутриличностных конфликтов.
6. Требования к целям личности и средствам их достижения.

#### **Задания:**

1. Внутриличностный конфликт, как считает большинство психологов, происходит на уровне сознания. К. Юнг и К. Роджерс при исследовании внутриличностного конфликта отмечают его бессознательный, инстинктивный характер. Д. Скиннер утверждает, что внутриличностный конфликт – это результат неправильного воспитания.

*Каковы другие известные Вам представления о межличностных и внутриличностных конфликтах? Какие из них Вам представляются наиболее приемлемыми и почему?*

2. Определите вид внутриличностного конфликта у следующих персонажей литературы:

- *Отелло*
- *Чацкий*
- *Анна Каренина*
- *Гамлет, принц Датский*
- *Родион Раскольников*
- *король Лир*
- *Тарас Бульба*
- *Гумберт Гумберт*

Свой ответ обоснуйте.

**Тест: «Кто я? Капитан? Рулевой? Пассажир?»**

Для понимания сущности и причин возникновения внутриличностного конфликта большое значение имеет анализ таких черт личности, как ответственность за свои поступки и судьбу, умение преодолевать трудности, внутреннее согласие с самим собой, с одной стороны, и несамостоятельность, постоянное подчинение чужой воле, перекладывание своей вины на других людей, с другой.

Предлагаемый тест поможет вам лучше понять черты вашего характера, степень подверженности внутриличностным конфликтам и уровень вашей сопротивляемости им.

Если вы хотите узнать себя, на каждый из предлагаемых вопросов ответьте правдиво: «да», «нет», «не знаю». За каждый ответ «да» на вопросы 1, 3, 5, 7, 9, 11 и 13 ответ «нет» на вопросы 2, 4, 6, 8, 10, 12, 14, 15 поставьте себе по десять баллов, за ответ «не знаю» пять баллов, затем подсчитайте общее количество баллов. Ответ в конце теста.

1. Я всегда чувствую ответственность за все, что происходит в моей жизни.

2. В моей жизни не было бы столько проблем, если бы некоторые люди изменили свое отношение ко мне.

3. Я предпочитаю действовать, а не размышлять над причинами моих неудач.

4. Иногда мне кажется, что я родился (родилась) под несчастливой звездой.

5. Считаю, что любую проблему можно решить, и не очень понимаю тех, у кого возникают какие-то жизненные трудности.

6. Люблю помогать людям, потому что чувствую благодарность за то, что другие сделали для меня.

7. Если происходит конфликт, то размышляя, кто в нем виноват, я обычно начинаю с самого (самой) себя.

8. Иногда я думаю, что за многое в моей жизни ответственны те люди, под влиянием которых я стал (стала) таким (такой), как я есть.

9. Я считаю, что алкоголики сами виноваты в своей болезни.

10. Если черная кошка перейдет мне дорогу, я перехожу на другую сторону улицы и жду, когда кто-то пройдет впереди меня.

11. Если я простужаюсь, предпочитаю лечиться самостоятельно, а не прибегать к помощи врача.

12. Считаю, что во вздорности и агрессивности, которые так раздражают в женщине, чаще всего виноваты другие люди.

13. Уверен, что каждый человек независимо от обстоятельств должен быть сильным и самостоятельным.

14. Я знаю свои недостатки, но хочу, чтобы окружающие относились к ним снисходительно.

15. Обычно я мирюсь с ситуацией, на которую повлиять не в состоянии.

*Ответ*

100—150 баллов. Вы капитан собственной жизни, чувствуете ответственность за все, что с вами происходит, многое береге на себя. Преодолеваете трудности, не возводя их в ранг жизненных проблем. Вы видите перед собой задачу и думаете над тем, как ее можно решить. Что при этом происходит в вашей душе для окружающих загадка.

50—99 баллов. Вы охотно бываете рулевым, но можете, если это необходимо, передать штурвал в верные руки. При оценке причин собственных трудностей реалистичны: гибкость, чуткость и рассудительность всегда бывают вашими союзниками. Вы умеете жить в добром согласии с другими людьми, не нарушая внутреннего согласия с самим собой.

До 49 баллов. Вы часто бываете пассажиром в своей жизни, легко подчиняетесь внешним силам, считая, что так сложились обстоятельства, судьба и т. п. В своих трудностях обвиняете кого угодно, но только не себя. Настоящая независимость кажется вам недостижимой и невозможной.

#### **Практическое занятие № 4 «Внутриличностный конфликт. Профилактика и разрешение»**

Цель: формирование целостного представления о внутриличностном конфликте, способах его профилактики и разрешения; о социальных, этнических, конфессиональных и культурных различия внутриличностного конфликта.

##### ***Перечень вопросов для обсуждения:***

1. Профилактика внутриличностных конфликтов.
2. Стратегия и тактика преодоления внутриличностного конфликта.
3. Особенности работы специалиста с внутриличностными конфликтами.
4. молодежи.
5. Механизмы психологической защиты при общении с конфликтными людьми.
6. Социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия внутриличностного конфликта.

##### ***Задания:***

*1. Каковы, на Ваш взгляд, основные механизмы психологической защиты? Какие из них Вы можете предложить друзьям или знакомым, переживающим внутриличностный конфликт в результате:*

- *полного краха в предпринимательской деятельности;*
- *разрыва с супругом;*
- *безответной любви к знаменитому поп-певцу (певице);*
- *потери любимой сумочки (карманного компьютера)?*

2. На рубеже XIX–XX вв. теория Зигмунда Фрейда, в которой конфликт внутренних инстанций личности предстал как постоянная динамическая сила, стала наиболее влиятельной. Фрейд был практиком, лечащим врачом и анализировал психику больных. В традиционной медицине эту «внутреннюю борьбу» истолковывали как следствие физических недугов. Фрейд предложил исходную схему личности, согласно которой человеческая психика включает три основы: «Оно» (Id), «Я» (Ego) и «Сверх-Я» (Super Ego). Все они руководили различными принципами поведения.

*Как Вы считаете, кто прав, Фрейд или традиционная медицина? Почему? Следствием каких причин, по Фрейду, является внутренний конфликт личности?*

### ***Игра-тренинг***

*Цель игры:* показать студентам механизмы вовлечения человека в состояние внутриличностного конфликта, ознакомить их со способами предотвращения конфликта и выхода из него, научить их методам стрессоустойчивости.

*Участники игры:*

1. Чиновник (Ч).
2. Начальник чиновника (Н).
3. Представитель общественности (ПО).
4. Проситель (П).
5. Представитель местной мафии (М).
6. Жена чиновника (Ж).
7. Совесть чиновника (С).
8. Группа экспертов (Э).

В игре могут принять участие от 7–8 до 30 и более человек.

*Установка*

1. Муниципальный отдел по аренде и использованию земли возглавляет некий чиновник Ч. Отдел получил распоряжение соответствующих городских властей, запрещающее использование детских спортивных, игровых и иных площадок для каких-либо других целей (например, застройки, организации автостоянок и др.). Однако непосредственный начальник чиновника Н интерпретирует полученное распоряжение по-своему и требует от чиновника дать соответствующие указания на ликвидацию некой детской площадки. Чиновник начинает выполнять указание начальника.

2. В это же время к чиновнику на прием приходят посетители:

- а) представитель общественности ПО, который требует соблюдения закона и восстановления детской площадки;
- б) проситель П, предлагающий взятку за предоставление ему в аренду очищаемой (освобождаемой) территории;
- в) представитель местной мафии М, угрожающий чиновнику расправой,

если искомая территория не будет передана ею людям.

3. Окончив рабочий день, чиновник идет домой и с ним происходит следующее:

а) диалог со своей совестью по поводу того, что произошло с ним за день;

б) разговор с женой, которая недовольна его постоянными задержками на работе («дети без отца; жена без мужа»). В свою очередь, чиновника раздражает то, что его не понимают даже дома в семье.

#### *Порядок проведения игры*

1. Распределить все вышеперечисленные роли среди студентов (роль чиновника распределяется только по желанию претендента). Назначить группу экспертов.

2. Игра начинается с разговора начальника Н с чиновником Ч. Дальнейший порядок игры описан в Установке.

3. В ходе игры участники меняются ролями, привлекаются еще не вовлеченные игроки.

4. Высказывание экспертов и подведение итогов игры-тренинга.

#### *Предостережение (для руководителя игры)*

Игра-тренинг «Внутриличностный конфликт» предполагает высокое эмоционально-психологическое напряжение игроков, особенно играющих роль чиновника. В ходе игры необходимо внимательно следить за психологическим состоянием «чиновника», а при необходимости останавливать игру и менять роли. В заключение игры необходимо провести «реабилитацию» всех «чиновников»; сделать всесторонний анализ ситуации и выходов из них; ознакомить всех участников игры со способами защиты от фрустрации.

### **4. Заключение. Освоение компетенций**

Реализация компетенции ОК-5 - способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.

1. Степень завершенности и правильности ответов на задания ПТК: полнота раскрытия вопросов; обоснованность способов и методов работы с материалом; умение работать с литературой; умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, аргументировать основные положения и выводы, быть способным работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.

2. Полнота и целостность выполнения задания, полнота использования литературных источников по вопросам; анализа учебной литературы по конфликтологии для решения профессиональных задач и формирования способности работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.

3. Соблюдение требований к решению задач: правильное оформление; грамотность и культура изложения; владение терминологией и понятийным аппаратом проблемы, способностью работать в коллективе, толерантно

воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.

Преподаватель анализирует оценочную таблицу. Выставляет и мотивирует итоговые оценки.

1. оценки **«отлично»** заслуживает студент, обнаруживший всестороннее, систематическое и глубокое знание учебно-программного материала, умение свободно выполнять задания, предусмотренные программой, усвоивший основную и знакомый с дополнительной литературой, рекомендованной программой. Как правило, оценка «отлично» выставляется студентам, усвоившим взаимосвязь основных понятий дисциплины в их значении для приобретаемой профессии, проявившим творческие способности в понимании, изложении и использовании учебно-программного материала;

2. оценки **«хорошо»** заслуживает студент, обнаруживший полные знания учебно-программного материала, успешно выполняющий предусмотренные в программе задания, усвоивший основную литературу, рекомендованную в программе. Как правило, оценка «хорошо» выставляется студентам, показавшим систематический характер знаний по дисциплине и способным к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности;

3. оценки **«удовлетворительно»** заслуживает студент, обнаруживший знание учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по профессии, справляющийся с выполнением заданий, предусмотренных программой, знакомый с основной литературой, рекомендованной программой. Как правило, оценка «удовлетворительно» выставляется студентам, допустившим погрешность в ответе на экзамене и при выполнении экзаменационных заданий, но обладающим необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя;

4. оценка **«неудовлетворительно»** выставляется студенту, обнаружившему пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустившему принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение или приступить к профессиональной деятельности по окончании вуза без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

Преподаватель сообщает о достижении целей занятия – формирование способности работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-5).

На основании заключительной беседы с обучающимися преподаватель делает вывод, о том насколько достигнуты цели практического занятия.

## 5. Учебно-методическое и информационное обеспечение

### 5.1. Основная литература

Код	Авторы	Заглавие	Назначение	Издательство	Год издания	Количество
Л1.1	Шарков Ф. И., Сперанский В. И.	Общая конфликтология	учебник	М.: «Дашков и К»	2018	ЭБС
Л1.2	Кочева О.Л.,	Язык и конфликт	учебное	Издательство:	2017	ЭБС

	Вершинина Т.С., Гузикова М.О.		пособие	ФЛИНТА, УрФУ		
<b>Л1.3</b>	Ратников В. П.	Конфликтология	учебник	М.: Юнити-Дана	2015	ЭБС
<b>Л1.4</b>	Кильмашкина Т. Н.	Конфликтология. Социальные конфликты		М.: Юнити-Дана	2015	ЭБС
<b>5.2. Дополнительная литература</b>						
<b>Л2.1</b>	Кибанов А.Я., Ворожейкин И.Е., Захаров Д.К., Коновалова В.Г.	Конфликтология	учебник	М.: Инфра-М	2015	
<b>5.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»</b>						
	<b>Наименование ресурса</b>		<b>Адрес</b>			
<b>Э1</b>	Библиотека Гумер – Гуманитарные науки. Учебники по психологии и педагогике		<a href="http://www.gumer.info">http://www.gumer.info</a>			
<b>Э2</b>	Мир психологии		<a href="http://psychology.net.ru">http://psychology.net.ru</a>			
<b>Э3</b>	«Организационный конфликт» - Интернет ресурс в котором рассматриваются причины возникновения конфликтов в организации и способы их устранения.		<a href="http://www.organization-conflict.ru">http://www.organization-conflict.ru</a>			
<b>5.4. Перечень информационных и дистанционных образовательных технологий</b>						
	Операционная система Windows 7;					
	Интегрированный пакет прикладных программ Microsoft Office 2010 (Access, Excel, Power Point, Word и т.д.).					
	Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека он-лайн»;					
	Справочно-правовая система «Консультант Плюс»;					
	Информационно-правовая система Гарант;					
	Система дистанционного обучения «Прометей»;					
	Система видеоконференцсвязи «Mirapolis Virtual Room»;					
	Галактика Портал внутренних и внешних коммуникаций учебного заведения (личный кабинет обучающегося/преподавателя в ЭИОС НОУ МИЭП).					