

**НЕГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ  
ГУМАНИТАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПРОФСОЮЗОВ»**

Кафедра конфликтологии

УТВЕРЖДЕН  
на заседании кафедры

Протокол №\_\_от\_\_. \_\_\_\_\_

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЫ**

**ОБЩАЯ КОНФЛИКТОЛОГИЯ**

**37.03.02 «Конфликтология»**

Профиль подготовки «Социально-трудовые конфликты»

Квалификация:

**Бакалавр**

Санкт-Петербург

## **1. Общие положения**

Фонд оценочных средств (ФОС) по дисциплине «Общая конфликтология» используется в целях нормирования процедуры оценивания качества подготовки и осуществляет установление соответствия учебных достижений запланированным результатам обучения и требованиям образовательной программы дисциплины. Предметом оценивания являются знания, умения, навыки и (или) опыт деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций у обучающихся. Процедуры оценивания применяются в процессе обучения на каждом этапе формирования компетенций посредством определения для отдельных составных частей дисциплины методов контроля – оценочных средств. Основным механизмом оценки качества подготовки и формой контроля учебной работы студентов являются текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация.

### **1.1. Цель и задачи текущего контроля студентов по дисциплине**

Цель текущего контроля – систематическая проверка степени освоения программы дисциплины «Общая конфликтология» уровня достижения планируемых результатов обучения - знаний, умений, навыков, в ходе ее изучения при проведении занятий, предусмотренных учебным планом. Задачи текущего контроля:

1. обнаружение и устранение пробелов в освоении учебной дисциплины;
2. своевременное выполнение корректирующих действий по содержанию и организации процесса обучения;
3. определение индивидуального учебного рейтинга студентов;
4. подготовка к промежуточной аттестации.

В течение семестра при изучении дисциплины реализуется традиционная система поэтапного оценивания уровня освоения. За каждый вид учебных действий студенты получают оценку.

### **1.2. Цель и задачи промежуточной аттестации студентов по дисциплине.**

Цель промежуточной аттестации – проверка степени усвоения студентами учебного материала, уровня достижения планируемых результатов обучения и сформированности компетенций на момент завершения изучения дисциплины. Промежуточная аттестация проходит в форме экзамена.

Задачи промежуточной аттестации:

1. определение уровня освоения учебной дисциплины;
2. определение уровня достижения планируемых результатов обучения и сформированности компетенций;
3. соотнесение планируемых результатов обучения с планируемыми результатами освоения образовательной программы в рамках изученной дисциплины.

## 2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения дисциплины

Таблица 1.

| № п/п  | Контролируемые темы дисциплины   | Код формируемой компетенции          | Наименование оценочного средства          |
|--|--|--------------------------------------|---|
| 1.   | Конфликтология как наука.  | ОК-1-2;<br>ОПК-1,2,3,4, 5;<br>ПК-1-8 | Письменный опрос,<br>практическое задание |
| 2.   | Системно-структурный анализ в конфликтологии.  | ОК-1-2;<br>ОПК-1,2,3,4, 5;<br>ПК-1-8 | Коллоквиум, практическое задание,         |
| 3.   | Общие характеристики конфликта. Концепция депривации. Психологические компоненты структуры конфликта.                                | ОК-1-2;<br>ОПК-1,2,3,4, 5;<br>ПК-1-8 | Практическое задание, круглый стол        |
| 4.   | Общие характеристики конфликта. Концепция кредитности. Социологические компоненты структуры конфликта.                               | ОК-1-2;<br>ОПК-1,2,3,4, 5;<br>ПК-1-8 | Доклады, практическое задание             |
| 5.   | Общие характеристики конфликта. Концепция вертикальных и горизонтальных конфликтов. Политологические компоненты структуры конфликта. | ОК-1-2;<br>ОПК-1,2,3,4, 5;<br>ПК-1-8 | Практическое задание, круглый стол        |
| 6.   | Общие характеристики конфликта. Концепция комплементарности. Этнологические компоненты структуры конфликта.                          | ОК-1-2;<br>ОПК-1,2,3,4, 5;<br>ПК-1-8 | Доклады, практическое задание             |
| 7.   | Общее понимание социального конфликта, его видов, динамики и возможности регулирования конфликтного коридора.                        | ОК-1-2;<br>ОПК-1,2,3,4, 5;<br>ПК-1-8 | Практическое задание, круглый стол        |
| 8.   | Общее понимание внутриличностного конфликта, его генезис (общество ускользающей реальности), концепция отрицания отрицания.          | ОК-1-2;<br>ОПК-1,2,3,4, 5;<br>ПК-1-8 | Доклады, практическое задание             |
| 9.   | Современная конфликтология и общая проблематика социально-трудовых конфликтов  | ОК-1-2;<br>ОПК-1,2,3,4, 5;<br>ПК-1-8 | Круглый стол                              |
| Результат достижения планируемых результатов изучения дисциплины |  |                                      | экзамен                                   |

## 3. Описание показателей и критериев оценивания компетенций

### 3.1. Критерии оценивания (текущий контроль)

1. Оценка «отлично» выставляется студенту, если студент имеет глубокие знания учебного материала по теме практического задания, в логической последовательности излагает материал; смог ответить на все уточняющие и дополнительные вопросы;

2. Оценка «хорошо» выставляется, если студент показал знание учебного материала, смог ответить почти полностью на все заданные дополнительные и уточняющие вопросы;
3. Оценка «удовлетворительно» выставляется, если студент в целом освоил материал; однако, ответил не на все уточняющие и дополнительные вопросы;
4. Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он имеет существенные пробелы в знаниях основного учебного материала по теме практического задания, который полностью не раскрыл содержание вопросов, не смог ответить на уточняющие и дополнительные вопросы.

### 3.2. Критерии оценивания (экзамен)

Знания, умения, навыки и компетенции студентов оцениваются следующими оценками: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно» (Таблица 2.).

Таблица 2.

| Оценка            | Критерии оценивания   |
|-------------------|---|
| Отлично           | Студент не только глубоко и прочно усвоил весь программный материал, но и проявил знания, выходящие за его пределы, почерпнутые из дополнительных источников (классическая литература, учебная литература, научно-популярная литература, научные статьи и монографии и т. п.); умеет самостоятельно обобщать программный материал, не допуская ошибок, проанализировать его с точки зрения различных школ и взглядов; увязывает знания с практикой, приводит примеры, демонстрирующие глубокое понимание материала или проблемы, свободно справляется с задачами и практическими заданиями; исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно выстраивает свой ответ. |
| Хорошо            | Студент твердо знает программный материал, грамотно и последовательно его излагает, увязывает с практикой, не допускает существенных неточностей в ответе на вопросы, может правильно применять теоретические положения и владеет необходимыми умениями и навыками в выполнении практических заданий и решении задач, испытывает незначительные затруднения при самостоятельном обобщении программного материала.   |
| Удовлетворительно | Студент усвоил только основной программный материал, но не знает его отдельных положений, в ответе допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала, не в полной мере владеет необходимыми умениями и навыками в выполнении практических заданий и решении задач, испытывает затруднения при самостоя-  |

|                     |   |
|---------------------|---|
|                     | тельном обобщении программного материала.   |
| Неудовлетворительно | Студент не знает значительной части основного программного материала, в ответе допускает существенные ошибки, неправильные формулировки, не владеет необходимыми умениями и навыками в выполнении практических заданий и решении задач, испытывает значительные затруднения при самостоятельном обобщении программного материала. |

**4. Типовые контрольные задания (тесты, рефераты, курсовые работы, кейсы и др.) и методические материалы, процедуры оценивания знаний, умений и навыков**

**Перечень дискуссионных тем для круглого стола  
(дискуссии, полемики, диспута, дебатов)**

1. Тема 4. Общие характеристики конфликта. Концепция кредитности. Социологические компоненты структуры конфликта
2. Тема 5. Общие характеристики конфликта. Концепция вертикальных и горизонтальных конфликтов. Политологические компоненты структуры конфликта
3. Тема 6. Общие характеристики конфликта. Концепция комплементарности. Этнологические компоненты структуры конфликта
4. Тема 9. Современная конфликтология и общая проблематика социально-трудовых конфликтов.

**Круглый стол**

**(с элементами деловой игры и диспута)**

**Тема 4.** Общие характеристики конфликта. Концепция кредитности. Социологические компоненты структуры конфликта.

**1. Проблема.** Групповые статусы и роли, восприятие участниками группового процесса друг друга, идиосинкразический кредит.

**2. Концепция диспута**

Социально-психологический климат коллектива – это эмоциональная окраска психологических связей членов групп, возникающая на основе их близости, симпатии, совпадения характеров, интересов, склонностей.

На формирование социально-психологического климата оказывают влияние, как факторы *макросреды* (общественный фон, на котором строятся и развиваются отношения людей) и *микросреды* (материальное и духовное положение индивида в коллективе, его окружение).

К микрофакторам также относятся *объективные* (комплекс технических, санитарно-гигиенических, организационных элементов) и *субъективные* (характер официальных и организационных связей между членами коллектива, наличие товарищеских контактов, стиль руководства).

Благоприятный климат переживается каждым человеком как состояние удовлетворенности отношениями с товарищами, руководителями, а также – своей работой, ее процессом и результатами. Это повышает настроение человека, его

творческий потенциал, положительно влияет на желание работать в данном коллективе; неблагоприятный климат индивидуально переживается как неудовлетворенность взаимоотношениями в коллективе, с руководителями, условиями и содержанием труда.

Конфликт в данном контексте рассматривается как отсутствие согласия между двумя или более сторонами – лицами или группами. Конфликты (внутригрупповые противоречия) сводятся чаще всего к двум моделям:

- противоречие между растущими потенциалами возможностей каждого члена коллектива и реально выполняемой ими деятельностью;
- конфликт между растущим стремлением индивидов к самореализации и усиливающейся тенденцией интеграции с группой.

В зависимости от поведения участников конфликта, в том числе и тех, кто его решает, различают следующие стратегии:

*Уклонение (стратегия избегания)* – человек, предвидя возникновение конфликтной ситуации, выбирает такой стиль поведения, который не приведет к конфликту;

*Сглаживание конфликта (стратегия компромисса или кооперации)* – используются разные аргументы, включая убеждение другой стороны в необходимости сотрудничества.

Недостаток обеих стратегий состоит в том, что обычно конфликт заглушается, но не разрешается.

*Принуждение (стратегия конкуренции или агрессии)* – противника заставляют принимать другую точку зрения. Принуждение почти всегда вызывает всплеск агрессии и антипатию. Такие решения обычно направлены на перехват стратегических инициатив и сковывание действий оппонента;

*Поощрение (стратегия уступок или компромисса)* – предоставление преимущества человеку в обмен на его согласие с предполагаемым решением, т.е., несмотря на вероятность того, что конфликт останется, одна сторона идет на частичное принятие точки зрения другой.

Разрешение внутригруппового конфликта во многом зависит от уровня и компетенции лидера (руководителя), его умений взаимодействовать с каждым членом группы, культура таких взаимоотношений строится в двух направлениях:

*«Психологический обмен»* (автор теории Д. Хоманс) – представление группой более высокого психологического статуса индивидам в ответ на более высокий вклад в ее жизнедеятельность.

*«Идиосинкразический кредит»* (автор теории М. Холландер) – предоставление группой высокостатусным ее членам возможности отклоняться от групповых норм, вносить изменения в жизнедеятельность группы при условии, что они будут способствовать более полному достижению ее целей.

Однако когда групповые нормы не ясны, противоречивы или не принимаются всерьез, в частном поведении участников коллектива начинает широко распространяться индивидуализм (*избавленные от принуждения, люди теперь чувствуют себя более свободными, чтобы преследовать собственные интересы*). Когда другие не исполняют своих обязанностей, каждый начинает задумываться о том, стоит ли ему честно выполнять свою роль, особенно если это связано с какими-то жертвами.

Концепция социальной дезорганизации (*аномия, девиантность, социальная депривация*) указывает на сложность определения отклоняющегося поведения. Следует учитывать к тому же, что действия, внешне подобные, могут быть, по существу, совершенно разными – в зависимости от того, кто совершает этот поступок, каково значение данного поступка в его картине мира и что за аудитория, перед которой совершается это действие. Всегда должна приниматься в расчет эталонная группа действующего лица.

Правда, как правило, стандарт поведения в малой группе, как регулятор развертывающихся в ней отношений, нередко причисляется специалистами к элементам именно групповой структуры, сопряженной со статусом и ролью ее участника. В этом аспекте функционирование норм в малой группе оговаривается следующими рамками:

нормы становятся продуктами социального взаимодействия (*социации*) одинаково и равно, если возникают в процессе жизнедеятельности группы или вводятся в нее более крупной социальной общностью – т.о., группа не устанавливает нормы для каждой возможной ситуации, а формирует «общепринятые» действия в сложившихся ситуациях;

нормы не могут прилагаться к ситуациям в целом, безотносительно к отдельным участвующим в ней членам группы и реализуемым ими ролям, а только выступают как сугубо ролевые стандарты поведения – т.о., некоторые нормы одобряются почти всеми участниками группы, другие находят поддержку лишь у незначительного меньшинства, а часть может их не одобряет вовсе;

нормы различаются по степени и широте допускаемой ими девиантности (отклонения) и соответствующему ей диапазону применяемых санкций. В том, кто отклоняется от нормы, начинают видеть источник социальной угрозы, поэтому большинство группы будет оказывать на него давление, чтобы он вернулся на «путь истинный» и вновь стал «как все». Это давление может проявляться в виде насмешек, социального осуждения, даже прямого отторжения «отклоняющегося лица». В зависимости от реакции на групповое давление, людей принято делить на *конформистов, нонконформистов и коллективистов*.

Конформисты изменяют свое поведение в направлении группового давления, т.е. соглашаются с требованиями группы. Такое давление оказывается для них особенно ощутимым, так как они нуждаются в одобрении, и поддержке или испытывают тревогу и недостаточно верят в себя.

Нонконформисты, наоборот, способны успешно сопротивляться давлению группы, противостоять ему, действовать по-своему. Как показали исследования Р.С. Кратчфилда, для таких людей характерны интеллектуальность, творческие способности; они проявляют терпимость и чувство долга, верят в себя и устойчивы к стрессам.

Коллективисты избирательно реагируют на воздействие группы, соглашаясь с групповым мнением, если оно соответствует истинному положению дел, и отвергают это мнение, если оно не соответствует общечеловеческим ценностям. Именно благодаря таким людям чаще всего реализуются прогрессивные нововведения и действуют силы общественных преобразований. Однако во многих, в том числе, и современных электронных словарях по психологии коллективизм трактуют как свойство личности, выражающее уровень социального развития

человека, проявляемый в личной ответственности за общественный прогресс, за коллектив, в постоянных действиях на благо общества.

Однако проблема четкого определения негативистов до сих пор не решена. Очень часто негативизм трактуют как *немотивированное поведение, проявляемое в действиях, намеренно противоположных требованиям и ожиданиям других индивидов или групп*. Есть другое определение – установка субъекта на несогласие, отрицание определенных требований, форм общения, ожиданий членов конкретной группы социальной, как протест и попытка отстоять права своей личности путем противодействия требованиям окружающих (т.е. *особая форма конформного поведения, когда при внутреннем согласии, индивид демонстрирует всеми возможными средствами свое несогласие*).

Кроме того, в структуре группы в последнее время выделяют «сопутствующие течения» («Зайцы», *free riders*, «безбилетники») – это люди, не обязательно считающие себя членами группы, получающие какую-либо выгоду от группы, но мало (или ничего) не дающие взамен. А также *маргиналы* – люди, занимающие промежуточное, «пограничное» положение между разными социальными группами. Чаще всего именно маргиналы благодаря нивелированной системе ценностей несут новационные изменения в группу (*in-group*).

Конечно, такая стратификация напрямую зависит от статусного положения и, соответственно, престижа каждого члена группы.

Роль социального престижа, оценки членами сообщества реальной, иллюзорной или сознательно демонстрируемой социальной позиции, чрезвычайно велика. Она создает мифический, знаковый, символический мир разделяемых большинством ценностей и оценок, наделяет социальной значимостью – мир номинаций. Символика социальных «кажимостей», иллюзорно сконструированный имидж проявляются и в простых (*демонстративных*), и в достаточно экзотических формах. Так, в современном обществе аранжировка социальной истории присуща не только группам (как это было в СССР), но и индивидам. Таким образом, освещая объективные и субъективные критерии стратификации, можно сформулировать следующее: то, что люди считают критерием социального положения, становится реальным источником социального структурирования и регулирования отношений между ними.

М. Вебер считал, что процесс социального слоения и занятия более выигранных позиций в обществе организован достаточно сложно, выделяя три координаты, определяющие положение людей и групп в социальном пространстве: богатство, власть, социальный престиж. В стратификационной модели Э. Райта наряду с фактором богатства выделяется второй не менее значимый фактор – отношение к власти, которое трактуется как место в системе управления обществом (т.е., иерархии престижных позиций).

П. Бурдьё развил концепт роли престижа, репутации, имени, официальной номинации в идее *символического капитала*, который наряду с экономическим, культурным и социальным капиталами и определяет поведение индивида, уровни его притязаний, влияния (власти) и позицию носителя данной матрицы в социальном пространстве. Это позволяет нам выделить три типа независимых и три типа несамостоятельных участников, которые выстраиваются в следующей иерархии:



1. *Крайний* – независимый, характеризуется полным доверием своему опыту, уверенностью в себе и высокой сопротивляемостью групповому давлению.

2. *Независимый* – избегающий, характеризуется уходом от давления группы и сохранением своего мнения.

3. *Независимый* – тревожный, отличается значительной напряженностью и сомнением, но все же остается при своем мнении.

4. *Несамостоятельный первого типа* характеризуется тем, что он достаточно уверен в точности своего восприятия и оценивания, но нежелание быть отвергнутым группой заставляет принимать фальшивые суждения.

5. *Несамостоятельный второго типа* сравнительно легко принимает точку зрения большинства, так как мало доверяет своему восприятию, суждению и оценкам.

6. *Несамостоятельный третьего типа* не замечает, что его оценки определяются фальшивым мнением большинства.

Таким образом, из шести типов поведения три никак не относятся к конформным. Последний третий тип «несамостоятельных» индивидов также нельзя считать конформным, т.к. его реакция на давление группы неосознанная, некритичная и в ней нет внутренне-внешних противоречий. Второй тип реагирования (*несамостоятельный*) по сути является смешанным, так как *недоверие* к точности своего восприятия отражает слабую меру осознанности оценивания. *Недоверие* характеризует и недостаточную критичность индивида к мнению группы, так как у него нет своих четких критериев восприятия и оценивания. Остается один тип *несамостоятельного* поведения, который и может считаться в полном смысле конформным типом. Здесь мы имеем внешнее принятие мнения группы без внутреннего диссонанса.

Отметим, что в группе процесс усреднения оценок (*выработка нормы*) может происходить только в том случае, когда лидер выполняет поддерживающую функцию. Тогда индивид активно поддерживает выработанную группой норму, включаясь в системы группового давления и влияя тем самым на ее членов. По степени податливости групповому влиянию можно выделить 7 типов поведения:

1. *Податливый* – при *большом изменении* оценок в группе по сравнению с оценками, сделанными при индивидуальном обследовании (конформный). Этот тип поведения можно считать в большей мере конформным, так как условия способствуют сознательному изменению собственного мнения под влиянием группы. Значительная неопределенность стимула снимает противоречие внутренне-внешнего согласия, но одновременно затрудняет точность, а, следовательно, и осознанность восприятия.

2. *Конформный* – при *незначительном* изменении оценок, так как оценки, полученные при индивидуальном обследовании, близки к выработанной групповой норме.

3. *Осмотрительный*, осторожный (тоже конформный) – при средней оценке между оценками индивида и групповыми нормами оценивания.

4. *Неустойчивый* – следует в оценках за группой и возвращается к своим индивидуальным оценкам.

5. *Негативный* – при совпадении оценки с групповой изменяет мнение.

6. *Независимый* – чаще всего дает свою индивидуальную оценку.

7. *Неопределенный* – реакции его трудно интерпретировать.

Исследования внушающего воздействия группы М. Шерифа дали возможность классифицировать следующие типы реагирования индивида:

|  |
|--|
| Лидер и ко   |
| конформисты  |
| <b>КОЛЛЕКТИВИСТЫ</b>   |
| негативисты  |
| нонконформисты   |
| <b>Сопутствующие<br/>группе течения</b>  |
| маргиналы  |
| Схема групповой иерархии отношений относительно лидера и нормативной системы в группе. |

а) устойчивое изменение реакций только в сторону групповых мнений;

б) попеременное изменение реакций с ориентацией на собственную и групповую норму.

Так же в рамках этих исследований были рассмотрены характер поведения субъекта в условиях взаимовлияний, его индивидуально-личностные и половозрастные особенности. В группу внутренних условий также включают статусные характеристики и все то, что связано с опытом субъекта. Степень конформности с возрастом уменьшается, но после 15–16 лет заметного падения конформности не наблюдается.

Однако, говоря о групповых процессах, необходимо отметить, что эффект *влияния большинства* в групповых иерархиях может и не работать. В своих исследованиях С. Московичи (1979) решил выяснить, как на самом деле происходят социальные перемены в группе или обществе, в которых конформизм является *«насуточной потребностью социальной системы»*.

В итоге выяснилось, что активное меньшинство может влиять на большинство даже без ведома последнего с того самого момента, как только меньшинство приходит к согласию необходимости перемен.

Однако, чтобы оказать такое влияние, меньшинство должно категорично заявить о принятом решении, продемонстрировать отказ изменить свою точку зрения и проявить волю к действию, но так, чтобы его поведение не могло быть истолковано как проявление прямой враждебности к большинству (коллективистам), или упрямства (по отношению к идущим компромисс конформистам), или негибкости (с точки зрения нонконформистов).

Сразу же оговоримся, что сама внутригрупповая структура, как это ни странно, только способствует влиянию меньшинства: любое новаторство в группе начинается через внесение инноваций *маргиналами*, т.е. членами группы с самым низким *идиосинкразическим кредитом* (именно в их сторону группа проявляет наименьшее давление – «граница открыта»).

Затем новая мода попадает в поле *негативистов*, которые всегда демонстрируют лояльность ко всему ненормативному и раздражающему конформные слои группы.

Далее, благодаря реактивному сопротивлению на возрастающее групповое давление, инновацию начинают принимать и активно защищать *нонконформисты* (в отличие от негативистов, *нонконформист* не просто примет новшество, но и рационально объяснит почему).

Именно через рациональность *нонконформист* убеждает хотя бы частично принять новое *коллективистов*, сумма которых и станет решающим перевесом в сторону большинства (см. рис. 1). *Конформисты*, а они всегда принимают на себя «правило большинства», тут же «перестраивают» внесенную некогда инновацию в групповую системно-ценностную традицию (в случае, если лидер не успевает «перестроиться», он теряет свои позиции, занимая маргинальную нишу).

Таким образом, ситуация в группе переворачивается, практически не меняя статусную ситуацию: просто, кто был никем – встал на вершину иерархии, а лидер, уступив свое место, превратился в маргинала; коллективисты практически не ощутили изменений в общем процессе; конформисты, быстро отказавшись от «старых норм», разделили новые нормы большинства; *нонконформисты* рационально остались в оппозиции к большинству, а негативисты переняли новые формы протеста. Точку зрения большинства на нормы и ценности группы изменил привлекательный *стиль поведения* меньшинства.

*Влияние меньшинства* будет тем значительнее, чем больше предлагаемые им идеи будут соответствовать «духу времени», чем самобытнее они будут, и в особенности – чем активнее меньшинство будет стараться любой ценой избежать раскола своего единства. Это, по мнению С. Московичи (1984), указывает на то, что меньшинство способно изменять восприятие и суждения людей, причем изменение это может в группе не проявляться, а сами люди могут его не осознавать.

Таким образом, если в формализованной общественной структуре более эффективным оказывается *давление большинства*, то в плане аффективном, личностном, в неформальной структуре – именно меньшинство, открыто демонстрирующее свою независимость от авторитета, способно осуществлять серьезное давление и достигать своих целей.

### Кейс-задача

## Тема 9. Современная конфликтология и общая проблематика социально-трудовых конфликтов

Процесс обучения с использованием кейс–метода представляет собой имитацию реального события, небольшие материальные и временные затраты и вариативность обучения. Сущность данного метода состоит в том, что учебный материал подается студентам в виде проблем (кейсов), а знания приобретаются в результате активной и творческой работы: самостоятельного осуществления целеполагания, сбора необходимой информации, ее анализа с разных точек зрения, выдвижения гипотезы, выводов, заключения, самоконтроля процесса получения знаний и его результатов.

Цели кейс–метода в преподавании дисциплины заключаются в:

- активизации студентов;
- повышении мотивации к учебному процессу;

- овладении навыками анализа ситуаций и нахождение оптимального выхода из ситуаций;
- отработке умений находить информацию и работать с ней;
- моделировании решений данных ситуаций и в соответствии с заданием, представлении различных подходов к разработке планов действий;
- принятии правильного решения на основе группового анализа ситуации;
- приобретении навыков четкого и точного изложения собственной точки зрения в устной и письменной форме, убедительного отстаивания и защиты своей точки зрения;
- выработке навыков критического оценивания различных точек зрения, осуществлении самоанализа, самоконтроля и самооценки.

Возможность использования кейс–метода оправдано в преподавании дисциплины. Использование кейс–метода при изучении дисциплины можно применять для решения задач различных уровней сложности.

*Структура и содержание кейса:*

- предъявление темы программы и занятия, проблемы, вопросов, задания;
- подобное описание практических ситуаций;
- сопутствующие факты, положения, варианты, альтернативы;
- учебно – методическое обеспечение:
- наглядный, раздаточный или другой иллюстративный материал;
- рекомендации “Как работать с кейсом”;
- литература основная и дополнительная;
- режим работы с кейсом;
- критерии оценки работы по этапам.

Порядок (алгоритм) работы с использованием кейс – метода

| № п/п | Наименование этапа  | Время этапа занятия (мин) |
|-------|---|---------------------------|
| 1     | Подготовка к занятию преподавателем и студентами  | Домашняя работа           |
| 2     | Организационная часть. Выдача кейса. Инструктаж по работе                                     | 5                         |
| 3     | Индивидуальная самостоятельная работа студентов с кейсом. Получение дополнительной информации | 10                        |
| 4     | Проверка усвоения теоретического материала по теме  | 10                        |
| 5     | Работа студентов в микрогруппах   | 30                        |
| 6     | Дискуссия (коллективная работа студентов)   | 15                        |

|   |                                     |    |
|---|-------------------------------------|----|
| 7 | Оформление студентами итогов работы | 10 |
| 8 | Подведение итогов преподавателем    | 10 |

При подведении итогов применяются общепринятые критерии.

#### Критерии оценок работы по этапам занятия

| №      | Наименование критерия  | Количество баллов |
|--------|--|-------------------|
| 1      | Профессиональное, грамотное решение проблемы   | 1                 |
| 2      | Новизна и неординарность решения проблемы  | 1                 |
| 3      | Краткость и четкость изложения теоретической части решения проблемы                  | 2                 |
| 4      | Качество оформления решения проблемы   | 1                 |
| 5      | Этика ведения дискуссии  | 5                 |
| 6      | Активность работы всех членов микрогруппы  | 5                 |
| 7      | Штрафные баллы (нарушение правил ведения дискуссии, некорректность поведения и т.д.) | -5                |
| Итого: |  | 15 (-% 5)         |

В качестве примера прилагается план проведения практического занятия (семинара) с использованием кейс-метода обучения. Занятие рассчитано на 90 мин.

#### Конкретная ситуация (кейс)

##### Цель занятия:

- 1) Закрепление теоретического материала.
- 2) Научиться владеть основными методами, способами и средствами получения, хранения, переработки и представления информации для решения профессиональных и социально значимых задач (ПК-5);
- 3) Развитие самостоятельности у студентов в работе.
- 4) Развитие умения работать со справочной литературой и дополнительными источниками.
- 5) Формирование коммуникативных навыков у студентов.
- 6) Воспитание культуры речи.

Оснащение:

Кейс – 20 шт. Раздаточный материал

Ход занятия:

I. Организационный момент.

1. Взаимное приветствие. 2. Проверка готовности студентов к работе в группах.

II. Актуализация нового материала.

Методы обучения: инструктивный, алгоритмический, объяснение.

Содержание: обоснование значимости темы, постановка целей, объяснение правил работы с кейсом, указание критериев оценки, выбор и утверждение экспертов.

III. Работа в микро - группах, наблюдение, инструктаж.

Метод обучения: частично–поисковый, эвристический.

Содержание: изучение кейса, анализ нового материала, выдвижение способов решения, их обоснование, проверка усвоения.

IV. Закрепление материала.

Метод обучения: рассуждающий, диалогический, монологический.

Содержание: защита проекта, выявление оптимального решения проблемы, подведение итогов.

V. Подведение итогов.

Метод обучения: беседа.

Содержание: выбор лучшего варианта решения проблемы, оценка результативности работы студентов в микро группах, оформление результатов дискуссий, выставление оценок.

**Требования к составлению вопросов по кейсу:**

1) наличие алгоритма: сущность явления (Я знаю) – характерные признаки данного явления - технологические особенности реализации – практические навыки (я умею)

2) технология подготовки кейса студентами: эмоциональность, заинтересованность, междисциплинарные связи (практические навыки), умение работы в команде, синергетический эффект.

**Перечень КЕЙСОВ для работы на практических занятиях (семинарах)**

1. Кейс «Социально-трудовой конфликт в ОАО «Ленэнерго» (Санкт-Петербург)».

2. Кейс «Социально-трудовой конфликт в ООО «СкайНет» (Санкт-Петербург)».

3. Кейс «Социально-трудовой конфликт в ООО «КЛИРИНГ» (Санкт-Петербург).

4. Кейс «Социально-трудовой конфликт в ЗАО «Антропшинский строительный комбинат» (Коммунар).

5. Кейс «Социально-трудовой конфликт в ООО «Строй-ресурс», (Воронеж).

6. Кейс «Социально-трудовой конфликт в ООО «ОРЛЕАН» (Орел).

7. Кейс «Социально-трудовой конфликт в ООО «МетТелеком» (Санкт-Петербург).

8. Кейс «Социально-трудовой конфликт в ООО «Жилкомсервис №1 Колпинского района» (Санкт-Петербург)».
9. Кейс «Социально-трудовой конфликт в НОУ «Физтехшкола» (Санкт-Петербург).
10. Кейс «Социально-трудовой конфликт в ЗАО «Кронтиф-Центр» (Людиново)».
11. Кейс «Социально-трудовой конфликт в Архангельском филиале ЗАО «СИА Интернейшнл ЛТД».
12. Кейс «Социально-трудовой конфликт на Новоуральском заводе «Автомобили и моторы Урала».
13. Кейс «Социально-трудовой конфликт в организации СПбГУП «Лензоопарк».
14. Кейс «Социально-трудовой конфликт в ООО «СЗЦ «ЭКСПЕРТ» (Санкт-Петербург)».
15. Кейс «Социально-трудовой конфликт в футбольном клубе «Зенит» (Санкт-Петербург)».
16. Кейс «Социально-трудовой конфликт в ООО «Охранная организация «АКО» (Санкт-Петербург)».
17. Кейс «Социально-трудовой конфликт в ОАО «Светлозерсклес» (Архангельская обл.).
18. Кейс «Социально-трудовой конфликт в ООО «Контакт Сервис» (Санкт-Петербург).
19. Кейс «Социально-трудовой конфликт в ООО «Социум-Строй» (г. Сосновый Бор, Ленинградская область).
20. Кейс «Социально-трудовой конфликт в ОАО «Тверской Вагоностроительный Завод» (Тверь)».
21. Кейс «Социально-трудовой конфликт в ООО «Джи-Эм Авто» (Санкт-Петербург)».
22. Кейс «Социально-трудовой конфликт в ЗАО «Форд Мотор Компани» (Всеволожск)».

### **Задания (темы) для написания курсовых работ**

1. Социально-исторические предпосылки возникновения конфликтологии.
2. Возникновение и становление конфликтологии как науки.
3. Основные функции и возможные последствия организационных конфликтов.
4. Пределы и возможности управления конфликтной ситуацией.
5. Линия поведения в организационном конфликте руководителя подразделения.
6. Социально-психологические функции конфликтов.
7. Основные психологические концепции внутриличностных конфликтов.
8. Теория когнитивного диссонанса Л. Фестингера.
9. Поведение в конфликте людей, обладающих различными психическими темпераментами (типы конфликтных личностей).
10. Специфика конфликтов в организациях.

11. Типы конфликтов в организации.
12. Посредники в социальном конфликте.
13. Динамика конфликта.
14. Основные формы завершения конфликта.
15. Понятие управления конфликтом.
16. Общее и особенное между организационным и семейно-бытовым конфликтом.
17. Стратегии поведения в конфликтной ситуации.
18. Разрешение конфликта (модели и их ограничения).
19. Технологии управления конфликтом, тактика поведения в конфликтном взаимодействии.
20. Функции и содержание переговорного процесса.
21. Виды переговорных стилей.
22. Манипулятивные технологии в переговорном процессе.
23. Стрессы и дистрессы в условиях конфликтов.
24. Правила поведения в конфликтной ситуации.
25. Прогнозирование развития конфликта.
26. Конформизм личности.
27. Социально-психологические методы исследования конфликтов.
28. Групповое давление как одна из причин конфликта индивида с группой.
29. Различия между негативистами и конфликтогенными людьми.
30. Связи с общественностью как средство предотвращения конфликтов.
31. Сущность и основные формы проявления конфликтов в организации.
32. Основные принципы и методы исследования конфликтов: динамика изменений.
33. Синергизм и антагонизм.
34. Конфликт и противоречие.
35. Конфликт и эволюция.
36. Взаимосвязь и взаимозависимость конфликтогенных факторов.
37. Конфликт как игра и драма.
38. Конфликт и самоорганизация личности.
39. Конфликт и самоорганизация социальной группы.
40. Роль психолого-демократического фактора в развитии социальной напряженности.
41. Социальные конфликты (рассмотреть на примере).
42. Политические конфликты (рассмотреть на примере).
43. Межэтнические конфликты (рассмотреть на примере).
44. Религиозные конфликты (рассмотреть на примере).
45. Юридические конфликты (рассмотреть на примере).
46. Насилие в конфликте.
47. Персонификация социальных конфликтов.



48. Характеристика конфликтов.
49. Диагностика непосредственных причин конфликта.
50. Взаимосвязь условий и факторов развития организации и обусловленность непосредственных причин конфликта.
51. Сотрудничество при преодолении конфликтов.
52. Урегулирование конфликтов с участием третьей стороны.
53. Роль относительной депривации в создании социальной напряженности и развертывании конфликтов.
54. Организация управления конфликтами и стрессами.
55. Нормативное регулирование конфликтов.
56. Роль руководителя в управлении конфликтами.
57. Социальное партнерство.
58. Деловое сотрудничество в социальной группе
59. Границы применения информационного противоборства в условиях «психологической войны».
60. Взаимосвязь социальной напряженности в различных подсистемах общества.
61. Переход от латентной стадии конфликта к открытому противостоянию.
62. Проблема формирования личности с точки зрения механизмов психологической защиты
63. Возможности управления стрессовой ситуацией.
64. Использование потенциала социальной группы на определенных стадиях политического конфликта
65. Изучение роли СМИ в социальных конфликтах.
66. Влияние работы конфликтолога на модели конфликтного поведения испытуемых
67. Атрибутивность в оценках личностных характеристик оппонентов
68. Конструктивное и деструктивное управление конфликтом.
69. Влияние пропаганды на переход конфликта с политического на межличностный уровень.
70. Гендерная дискриминация в трудовом коллективе как критерий конфликтного взаимодействия
71. Влияние фактора принятия решения на динамику межкультурного и этнического конфликта.
72. Забастовка как она из форм обострения конфликта в сфере труда.
73. Методы определения места генезиса внутриличностного конфликта относительно других паттернов конфликтного поведения
74. Понятие “результат” в конфликте и проблема цены победы в конфликтной ситуации.
75. Возможность использования психоаналитического подхода к изучению причин семейных конфликтов.
76. Макро- и микро- уровни социальных конфликтов.

77. Возможные критерии классификации конфликтов в обществе.
78. Конфликтная реакция общества на резонансные произведения искусства.
79. Возможности использования третейских судов в решении социально-трудовых конфликтов
80. Приемы управления эмоциональной сферой в конфликтной ситуации
81. Дискриминационные решения конфликтов в социально-трудовой сфере
82. Геноцид как форма социального конфликта
83. Учет специфики конкретных условий при диагностике конфликта.
84. Влияние фактора воспитания на поведение в конфликтной ситуации.
85. Социальная напряженность как состояние социальной системы.
86. Сущность социального взаимодействия и место конфликтов в человеческих взаимоотношениях.
87. Относительность подачи информации СМИ как фактор эскалации конфликта.
88. Стресс как источник конфликтов.
89. Возможные и допустимые тактики ведения конфликта.
90. Эффективность психотерапевтического метода при урегулировании внутриличностных конфликтов.
91. Основные характеристики комплексного подхода к анализу конфликта.
92. Роль профсоюзных организаций в разрешении социально-трудовых конфликтов
93. Модель многоуровневого социального конфликта.
94. Роль эмоционального фактора в процессе эскалации конфликта.
95. Влияние манипулятивных технологий на переговорный процесс.
96. Роль цели в развитии конфликтной ситуации.
97. Переговоры в конфликтах (сильные и слабые стороны).
98. Конфликты в организации как следствие недостатков системы коммуникации.
99. Переход от латентной стадии конфликта к открытому противостоянию.
100. Влияние внутриличностных конфликтов на конфликт интересов в работе конфликтолога (медиатора).
101. Влияние конфликта на профессиональную зрелость сотрудников (в коллективе, на предприятии).
102. Медиация как способ урегулирования социально-трудовых конфликтов.
103. Роль агрессивного компонента в конфликтном поведении личности.
104. Функции и роль конфликтов в жизнедеятельности людей.
105. Теории социального конфликта и тенденции их развития.
106. Сущность социального взаимодействия и место конфликтов в человеческих взаимоотношениях.
107. Основные направления в исследованиях конфликта.

## **Принципы выбора темы работы**

### По выбору студента

### **Вопросы для подготовки к промежуточной аттестации по дисциплине (экзамену)**

1. Предмет конфликтологии, задачи и функции науки. Объяснение конфликтов с пониманием сущности самого человека и общества.
2. Концепция психологического обмена Дж. Хоманса и структурно-функциональная теория Т. Парсонса: сравнительный анализ.
3. Функции конфликтологии и место конфликтологической науки в общей системе фундаментальных и прикладных наук.
4. Теория структурного функционализма, границы применения внутри конфликтологического знания.
5. Понятие конфликта и его основные признаки.
6. Внутриличностный конфликт: понятие и характеристики.
7. Эволюция научных взглядов на конфликт.
8. Деструктивные способы завершения внутриличностного конфликта.
9. Два подхода социального конфликта, пессимистический и оптимистический, предмет и методы его исследования.
10. Функции социальных конфликтов и их классификация.
11. Конфликтология в социальной работе.
12. Общее определение конфликта и способы его интерпретации.
13. Проблема конфликтологии в социологии позитивизма (О. Конт).
14. Участники конфликта и их типология.
15. Конфликт в системе Т. Парсонса.
16. Конструктивные и деструктивные функции конфликта. Конфликты как существенная сторона социальных связей.
17. Вклад Т. Мальтуса в конфликтологию. Социальный дарвинизм. Неомальтузианство.
18. Ценностный конфликт.
19. Анализ противоречия с точки зрения источника социального конфликта.
20. Конфликтологическая концепция К. Маркса.
21. Системно-структурный метод анализа конфликтов.
22. Конфликт в социологии М. Вебера.
23. Социологические компоненты структуры конфликта.
24. Природа конфликта согласно Г. Зиммелю.
25. Общие характеристики конфликта в социальной психологии.
26. Вклад Н. Смелзера в теорию социальных изменений и социологию конфликта.
27. Политологические компоненты структуры конфликта.
28. Конфликт в психоаналитической традиции (З. Фрейд, Э. Фромм, К. Хорни).
29. Конфликтологическая концепция Л. Крисберга.
30. Теория социального конфликта Р. Дарендорфа.
31. Типология конфликтов с точки зрения концепции социальной депривации.

32. Функции социального конфликта Л. Козера.
33. Конфликт интересов.
34. Структура конфликта, его элементы.
35. Общие социологические предпосылки конфликта.
36. Отличие предметной области от объекта в исследовании конфликта.
37. Проблема принуждения в конфликтологии.
38. Картография конфликта (Х. Корнеулис, Ш. Фейр).
39. Межгрупповой конфликт. «Референтная» группа Г. Хаймана – Т. Ньюкома. Конформизм.
40. Отличительные признаки понятий: «причина конфликта», «повод конфликта» и «инцидент конфликта».
41. Вертикальные политические конфликты.
42. Конфликтогены: определение и формы проявления.
43. Теория кредитности.
44. Конфликт между личностью и группой.
45. Психологические компоненты структуры конфликта.
46. Межличностный конфликт.
47. Теория фрустрации.
48. Стратегии поведения в конфликте: избегание, соперничество, приспособление, компромисс, сотрудничество (К. Томас – У. Килман).
49. Общие политологические предпосылки конфликта.
50. Общая характеристика стилей поведения в конфликте.
51. Психологические механизмы переговорного процесса. условия успеха на переговорах.
52. Типология конфликтов.
53. Особенности социально-трудовых конфликтов и способы их разрешения.
54. Социальная адаптация персонала как метод профилактики конфликтов в организации.
55. Общая теория конфликта (К. Боулдинг).
56. Инновационные конфликты: сущность и причины возникновения.
57. Функции этнических конфликтов и их классификация.
58. Концепция позитивно-функционального конфликта.
59. Проблема насилия в культуре и искусстве.
60. Конфликт и коммуникация в работах Дж. Бертона.
61. Диалектическая теория конфликта.
62. Причины войн и технологии разрядки напряженности согласно К. Райту.
63. Концепция ролевого конфликта.
64. Технологии оздоровления общества по Э. Фромму.
65. Системный подход и разновидности его применения.
66. Миротворчество и конфликты в работах Л. Крисберга.
67. Концепция идиосинкразического кредита (Э. Холандер).
68. Феномен «одномерного человека» Г. Маркузе.
69. Негативные и позитивные функции конфликта.
70. Технологии оздоровления общества по Э. Фромму.
71. Проблема отчуждения в конфликтологии.
72. Феномен отчуждения в трудах К. Маркса.

73. Основные стадии конфликта.
74. Субъекты конфликтных отношений.
75. Конфликтогены, определение понятия.
76. Элементы теории социального конфликта Р. Дарендорфа