

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

Кафедра конфликтологии

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЫ  
УПРАВЛЕНИЕ КОММУНИКАЦИЯМИ В КОНФЛИКТЕ**

**37.03.02 «Конфликтология»**

Профиль подготовки «Социально-трудовые конфликты»

Квалификация:  
**Бакалавр**

Санкт-Петербург

## **1. Общие положения**

Фонд оценочных средств (ФОС) по дисциплине 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 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	Наименование темы дисциплины	Код формируемой компетенции	Код и наименование индикатора достижения	Наименование оценочного средства
1.	Тема 1. Конфликто- реские аспекты альной коммуникации	ОПК-5	ПК-5.1. Знает: основные принципы и подходы к ведению переговоров и медиации.	Доклады, тесты, устный опрос, коллоквиум
2.	Тема 2. Коммуникативные функции и барьеры коммуникации	ОПК-5	ПК-5.2. Умеет: организовать процесс подготовки и переговоров, медиации между конфликтующими сторонами, постконфликтное сопровождение. ПК -5.3. Владеет: способностью реализовывать эффективные технологии переговоров и процедуры медиации между конфликтующими сторонами	Доклады, практическое задание, письменный опрос, устный опрос, коллоквиум
3.	Тема 3. Специфика коммуникации в конфликте	ОПК-5	ПК-5.1. Знает: основные принципы и подходы к ведению переговоров и медиации. ПК -5.3. Владеет: способностью реализовывать эффективные технологии переговоров и процедуры медиации между конфликтующими сторонами	Доклады, устный опрос, практическое задание, коллоквиум
4.	Тема 4. Уровни и модели коммуникации в конфликте	ОПК-5	ПК-5.1. Знает: основные принципы и подходы к ведению переговоров и медиации.	Доклады, кейсы, практическое задание, устный опрос
5.	Тема 5. Методы и техники управления коммуникациями в конфликте	ОПК-5	ПК-5.2. Умеет: организовать процесс подготовки и переговоров, медиации между конфликтующими сторонами, постконфликтное сопровождение. ПК -5.3. Владеет: способностью реализовывать эффективные технологии переговоров и процедуры медиации между конфликтующими сторонами	Доклады, практическое задание, тесты, круглый стол, тесты, кейсы, устный опрос
6.	Тема 6. Тактики выстраивания эффективной коммуникации в переговорном процессе и посредничестве	ОПК-5	ПК-5.1. Знает: основные принципы и подходы к ведению переговоров и медиации. ПК-5.2. Умеет: организовать процесс подготовки и переговоров, медиации между конфликтующими сторонами, постконфликтное сопровождение.	Доклады, практическое задание, тесты, кейсы, письменный опрос

			ПК -5.3. Владеет: способностью реализовывать эффективные технологии переговоров и процедуры медиации между конфликтующими сторонами	
7.	Тема 7. Техники организации конструктивного взаимодействия в коммуникации в процедуре медиации	ОПК-5	ПК-5.1. Знает: основные принципы и подходы к ведению переговоров и медиации. ПК-5.2. Умеет: организовать процесс подготовки и переговоров, медиации между конфликтующими сторонами, постконфликтное сопровождение. ПК -5.3. Владеет: способностью реализовывать эффективные технологии переговоров и процедуры медиации между конфликтующими сторонами	Кейсы, практическое задание, письменный опрос
<i>Результат достижения планируемых результатов изучения дисциплины</i>				<b>Зачет</b>

### 3. Описание показателей и критериев оценивания компетенций

#### 3.1. Критерии оценивания (текущий контроль)

##### 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.

##### Критерии оценивания (зачет)

Знания, умения, навыки и компетенции студентов оцениваются следующими оценками: «зачтено», «незачтено».

- **«зачтено»** - студент хорошо и прочно усвоил весь программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, увязывает с практикой, свободно справляется с решением ситуационных задач и тестовыми заданиями, правильно обосновывает принятие решений, умеет самостоятельно обобщать программный материал, не допуская ошибок, знает дополнительную литературу по изучаемой дисциплине.

- **«незачтено»** - студент не знает значительной части основного программного материала, в ответах допускает существенные ошибки, не владеет умениями и навыками в выполнении тестовых заданий и решении задач, не способен ответить на дополнительные вопросы.

## Шкала оценивания

Вид контроля	Форма отчетности и \ или контроля	Максимально возможное количество баллов
<b>Текущий контроль</b>		<b>70</b>
	Тестирование	10
	Представление выполненной самостоятельной работы	20
	Работа на практических (семинарских) занятиях	20
	Реферат	10
	Контрольная работа и т.п.	10
<b>Промежуточная аттестация</b>	<b>Зачет</b>	<b>30</b>
<b>Всего по дисциплине</b>		<b>100</b>

### 3. Типовые контрольные задания и методические материалы, процедуры оценивания знаний, умений и навыков

#### ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ

##### Интерактивное занятие к **Теме 5. Методы и техники управления коммуникациями в конфликте**

Занятие проводится в формате **круглого стола**

Под круглым столом понимается форма публичного обсуждения или освещения каких-либо вопросов, когда участники высказываются в определенном порядке, первоначально – сидя за столом, имеющим круглую форму. Представление о круглом столе как символе равенства и благородства восходит к легендам о рыцарях Круглого стола. Круглый стол также понимается как коммуникативная технология, позволяющая, используя систему логически обоснованных доводов, воздействовать на мнения, позиции и установки участников дискуссии в процессе непосредственного общения.

Круглый стол направлен на равноправное обсуждение всеми участниками различных аспектов заявленной темы.

В учебном процессе задача круглого стола – активизировать учащихся, привлечь их к разностороннему обсуждению каких-либо сложных вопросов, способствовать выработке самостоятельного мнения по различным профессионально значимым темам, развивать коммуникативные навыки и творческий потенциал.

Проведение круглого стола предполагает реализацию нескольких технологических стадий. Это, прежде всего, подготовительная стадия, затем дискуссионная, т.е. собственно обсуждение в рамках круглого стола, а завершать процесс может аналитическая стадия.

Студенты заранее готовятся к обсуждению обозначенной темы, формируют свое мнение, работают с информационными источниками. Затем проводится обсуждение. Преподаватель выступает как модератор круглого стола, управляя обменом мнениями. Возможна передача роли модератора одному из студентов, пользующемуся авторитетом среди товарищей.

Дополнительным элементом круглого стола для данного занятия являются заранее подготовленные презентации студентов по каждой теме, которые становятся основой для общего обсуждения. Результатом интерактивного занятия становится осознание студентами особенностей конфликтологического консультирования, его сходств и различий с другими видами консультирования, понимание специфики ключевых подходов и техник конфликтологического консультирования.

##### Интерактивное занятие к **Теме 6. Тактики выстраивания эффективной коммуникации в переговорном процессе и посредничестве**

Занятие проводится в форме **деловой игры**

Деловая игра - метод активного обучения, в котором путем воссоздания (имитации) предметного и социального содержания какой-либо деятельности, поведения и отношений занятых в ней людей производится усвоение необходимых знания и выработка устойчивых навыков в данном виде деятельности, при чем это происходит быстрее и адекватнее ситуации, чем в традиционных видах обучения.

Деловая игра рассматривается как имитация определенных форм взаимодействия людей, максимально соответствующая характеру той деятельности, которую необходимо освоить или улучшить.

Деловые игры помогают освоить процессы принятия решений в заданных ситуациях, отработать принципы и особенности делового взаимодействия при решении определенных задач, освоении процессов и технологий, опробовать методы организации деятельности и подходы к оценке результатов.

Имитация процедуры переговоров поможет сформировать навыки деловой коммуникации и партнерских отношений.

### Интерактивное занятие к **Теме 7. Техники организации конструктивного взаимодействия в коммуникации в процедуре медиации**

Занятие проводится в форме **серии деловых и ролевых игр**

Ролевая игра:

– воспроизведение действий и отношений других людей или персонажей какой-либо истории, как реальной, так и выдуманной;

– игра обучающего (в контексте данного учебного курса) назначения, вид драматического действия, участники которого действуют в рамках выбранных ими ролей, руководствуясь характером своей роли и внутренней логикой среды действия; вместе создают или следуют уже созданному сюжету.

Сам процесс игры представляет собой моделирование группой людей той или иной ситуации. Идентифицируя себя с каким-либо персонажем, человек может отработать систему необходимых навыков, понять особенности каждого этапа взаимодействия. Несмотря на осознание вымышленности роли, приобретаемый опыт вполне реален. Ролевые игры развивают, в первую очередь, коммуникативные навыки консультанта. Деловая игра – метод активного обучения, в котором путем воссоздания (имитации) предметного и социального содержания какой-либо деятельности, поведения и отношений занятых в ней людей производится усвоение необходимых знания и выработка устойчивых навыков в данном виде деятельности, при чем это происходит быстрее и адекватнее ситуации, чем в традиционных видах обучения.

Деловая игра рассматривается как имитация определенных форм взаимодействия людей, максимально соответствующая характеру той деятельности, которую необходимо освоить или улучшить.

Деловые игры помогают освоить процессы принятия решений в заданных ситуациях, отработать принципы и особенности делового взаимодействия при решении определенных задач, освоении процессов и технологий, опробовать методы организации деятельности и подходы к оценке результатов.

Результатом интерактивного занятия становится освоение различных методов, приемов, техник в процессе переговоров и медиации, совершенствование коммуникативных и других необходимых навыков и уточнение особенностей их применения в процессе ведения процедур.

### Интерактивное занятие к **Теме 3. Специфика коммуникации в конфликте**

Занятие проводится в форме **групповой дискуссии с элементами моделирования ситуации**

Групповая дискуссия – от латинского «discussion» (рассмотрение, исследование):

- способ организации совместной деятельности с целью интенсификации процесса принятия решения в группе;

- метод обучения, повышающий интенсивность и эффективность процесса восприятия за счет активного включения обучаемых в коллективный поиск истины.

Групповое обсуждение позволяет выявить мнения всех членов группы, возможные пути достижения цели и найти общее групповое решение проблемы. В групповой дискуссии каждый участник получает возможность прояснить свою собственную позицию, обнаружить многообразие подходов, обеспечить всестороннее видение предмета. Кроме того, групповая дискуссия активизирует творческие возможности человека, его интерес к предмету обсуждения, является прекрасным средством сплочения и развития группы, обеспечивает принятие группой наиболее оптимальных решений.

На основе групповой дискуссии формируется более глубокое и системное понимание обсуждаемого вопроса, что позволяет перейти к игровому моделированию связанных с темой ситуаций.

Студенты рассматривают ситуации, когда необходимо определить наличие и характер конфликта, выявить его деструктивные особенности и предложить методы работы. Разыгрывают разные варианты развития событий без вмешательства в развитие конфликта и через разные формы интервенций и урегулирования конфликтов.

Результатом интерактивного занятия становится понимание требований к конфликтологу-консультанту, уточнение основных и специфических компетенций конфликтолога-консультанта, а также направлений и методов развития компетенций, минимизации причин профессиональной деформации конфликтолога-консультанта.

### **Кейс-задача**

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 «Управление коммуникациями в конфликте». 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 по кейс – методу

№ п/п	Наименование этапа	Время Этапа занятия
1	Подготовка к занятию преподавателем и студентами	Домашняя работа
2	Организационная часть. Выдача кейса	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	5

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
<b>Итого:</b>		<b>15 (-% 5)</b>

В качестве примера прилагается план проведения практического занятия с использованием кейс–метода обучения. Занятие рассчитано на 90 мин.

**Задание:** составьте план переговоров для предложенного кейса.

**Суть спора:** житель деревни обратился в суд за понуждением дачи согласия всеми членами кооператива, созданного для строительства и пользования газопроводом. Он хотел вступить в кооператив и сделать отвод газопровода к своему дому. Члены кооператива отказывали в даче согласия поскольку не могли достигнуть договоренности с истцом по сумме возмещения затрат, понесенных ими при проектировании и строительстве газопровода. У сторон имелись противоречащие друг другу заключения разных государственных органов по этому вопросу.

**Стороны:** Председатель кооператива, один член кооператива и житель поселка. Другие члены кооператива в медиации не участвовали. Соглашение о применении медиации заключено между кооперативом и жителем поселка. Проведение процедуры оплачивали в равных долях кооператив и житель поселка.

**Другие участники:** адвокат, оказывающий юридическую помощь Председателю кооператива.

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 микрогруппах, 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.

**Задания для самостоятельной работы по каждой теме**

## **Тема 1. Конфликтологические аспекты социальной коммуникации**

### **Задания к теме:**

1. Определить понятие «конфликтные коммуникации».
2. Раскрыть основы теории коммуникации.
3. Перечислить виды и типы коммуникации.
4. Охарактеризовать вербальные и невербальные каналы коммуникации.
5. Описать конфликтогены в коммуникации на различных уровнях общения

## **Тема 2. Коммуникативные функции и барьеры коммуникации**

### **Задания к теме:**

1. Определить информацию и коммуникативный акт. Привести примеры.
2. Обозначить коммуникативные функции.
3. Найти различие понятий общение и коммуникация.
4. Выявить различие понятий общение и коммуникация.
6. Описать барьеры коммуникации.
7. Написать методы преодоления барьеров коммуникации (7-10).

## **Тема 3. Специфика коммуникации в конфликте**

### **Задания к теме:**

1. Определить специфику коммуникации в различных конфликтах: Внутриличностном (составить памятку самопомощи), социальном, трудовом, семейном, педагогическом, межкультурном (с примерами).
2. Охарактеризовать коммуникативную толерантность. Сферы применения с примерами.
3. обозначить методы работы в организации с формальными и неформальными каналами коммуникации.

## **Тема 4. Уровни и модели коммуникации в конфликте**

### **Задания к теме:**

1. Описать коммуникативные навыки в современных условиях.
2. Сделайте доклад о метанавыках, жестких навыках, мягких навыках специалиста.
3. Раскройте значение эмоционального интеллекта в трудовых отношениях.
4. Определите различные конфликтогены интернет-коммуникации.
5. Раскройте специфику деловой коммуникации.
6. Опишите основные правила и нормы гендерного аспекта в коммуникации.
7. Изучите специфику международной коммуникации. Опишите механизмы взаимодействия.
8. Охарактеризуйте межкультурную коммуникацию.
9. Опишите специфику семейной коммуникации.
10. Раскройте основы массовой коммуникации и конфликтного взаимодействия.
11. Опишите феномен лидерства с точки зрения коммуникации.

## **Тема 5. Методы и техники управления коммуникациями в конфликте**

### **Задания к теме:**

1. Охарактеризуйте психологические методы в управлении коммуникациями в конфликте.
2. Перечислить техники управления поведением стороны (4-6 техник).
3. Опишите особенности применения коммуникативных техник.
4. Изучите сторителлинг и его коммуникативные функции.
5. Продемонстрируйте техники ведения партнерской беседы.
6. Охарактеризуйте работу посредника с эмоциями в конфликте.
7. Опишите особенности применения вопросов при работе со сторонами.
8. Опишите функции профайлинга.
9. Охарактеризуйте рефрейминг, инверсию и другие техники переформулирования проблемы и изменения взгляда на события.

## **Тема 6. Тактики выстраивания эффективной коммуникации в переговорном процессе и посредничестве**

### **Задания к теме:**

1. Раскройте сущность посредничества в конфликте.
2. Перечислите виды посредничества в переговорном процессе в условиях конфликта. Приведите примеры.
3. Обозначьте роль и значение коммуникации в процедуре переговоров.
4. Информационная составляющая переговоров в условиях конфликта.
5. Продемонстрируйте знание вербальной и невербальной коммуникации в переговорах.

6. Опишите возможные манипуляции в переговорном процессе. Примените техники противодействия манипуляциям.

7. Техники работы с агрессией в переговорном процессе.

8. Эмотивная лексика и методика работы с ней.

### **Тема 7. Техники организации конструктивного взаимодействия в коммуникации в процедуре медиации**

#### **Задания к теме:**

1. Опишите специфику коммуникации в медиации.

2. Роль посредника (медиатора) в коммуникационном процессе.

3. Охарактеризуйте работу с эмоциями в медиации.

4. Перечислите техники вентилиции эмоций.

5. Работа с вербальными и невербальными коммуникациями.

6. Функции профайлинга в медиации.

7. Опишите понятие дислексия и техники работы с ней.

8. Перечислите техники активного слушания.

9. Эмпатия как техника управления коммуникациями в конфликте.

10. Ассертивное поведение медиатора, в условиях конфликта.

12. Напишите алгоритм работы со стрессом, выгоранием, деформацией.

### **Тестовые материалы**

#### **Пример тестовых заданий для текущего контроля:**

1. Общение, при котором учитываются индивидуальные особенности личности, но для интереса дела, – это такое общение:

- а) деловое +
- б) примитивное
- в) духовное

2. Процесс, который называется общением:

а) множественные, непосредственные контакты незнакомых людей, а также коммуникация, опосредованная различными видами массовой информации

б) сложный процесс взаимодействия между людьми, заключающийся в обмене информацией, а также в восприятии и понимании партнерами друг друга +

в) авторитарная, директивная форма воздействия на партнера по общению с целью достижения контроля над его поведением и внутренними установками, принуждения к определенным действиям или решениям

3. Процесс общения заключается в:

а) приобретении навыков для ведения бизнеса

б) налаживании связей между различными регионами

в) налаживании контактов между отдельно взятыми людьми +

4. Определите, какие бывают стороны общения:

а) коммуникативные +

б) компромиссные

в) комментирующие.