



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования

**«Дальневосточный федеральный университет»
(ДФУ)**

ШКОЛА ИСКУССТВ И ГУМАНИТАРНЫХ НАУК

«СОГЛАСОВАНО»
Руководитель ОП «Социология»

(подпись)

Панфилова А.О.
(ФИО)

УТВЕРЖДАЮ
Директор Департамента
психологии и образования

(подпись) Калниболанчук И.С.
(ФИО.)
«24» марта 2021 г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Конфликты в мультикультурной среде

Направление подготовки 39.03.01 Социология

Форма подготовки очная

курс 3 семестр 5

лекции 18 час.

практические занятия 18 час.

лабораторные работы - час.

в том числе с использованием МАО лек. 6 /пр. 6 /лаб. 0 час.

всего часов аудиторной нагрузки 36 час.

самостоятельная работа 36 час.

в том числе на подготовку к экзамену - час.

контрольные работы (количество) не предусмотрены

курсовая работа / курсовой проект не предусмотрены

зачет 5 семестр

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО бакалавриат по направлению подготовки «Социология», утвержденного Министерством образования и науки от 05.02.2018 № 75

Рабочая программа обсуждена на заседании департамента психологии и образования, протокол № 8 от «24» марта 2021 г.

Директор департамента психологии и образования Калниболанчук И.С.

Составитель: к.и.н., доцент Марин Е. Б.

Владивосток
2021

Оборотная сторона титульного листа РПД

I. Рабочая программа пересмотрена на заседании департамента психологии и образования:

Протокол от « ____ » _____ 20__ г. № _____

Директор департамента _____

(подпись)

(И.О. Фамилия)

II. Рабочая программа пересмотрена на заседании департамента психологии и образования:

Протокол от « ____ » _____ 20__ г. № _____

Директор департамента _____

(подпись)

(И.О. Фамилия)

III. Рабочая программа пересмотрена на заседании департамента психологии и образования:

Протокол от « ____ » _____ 20__ г. № _____

Директор департамента _____

(подпись)

(И.О. Фамилия)

IV. Рабочая программа пересмотрена на заседании департамента психологии и образования:

Протокол от « ____ » _____ 20__ г. № _____

Директор департамента _____

(подпись)

(И.О. Фамилия)

1. Цели и задачи освоения дисциплины:

Целью данного курса является формирование у студентов знаний и навыков в области предупреждения и разрешения конфликтов в мультикультурной среде, имеющих теоретическую и практическую значимость для деятельности бакалавров в области психологии.

Задачи:

- сформировать у студентов умение анализировать конфликты, определять их разновидности, причины, закономерности развития;
- способствовать формированию у студентов способности понимать общие закономерности межэтнических отношений;
- сформировать навыки и умения эффективного кросскультурного взаимодействия и проявления расовой, национальной, этнической, религиозной толерантности;
- дать представление о процессе межкультурной коммуникации, разнообразия культурного восприятия мира;
- сформировать у студентов навыки анализа конфликтной ситуации и интересов сторон конфликта;
- сформировать у студентов навыки подготовки и ведения переговоров с целью разрешения конфликтов в мультикультурной среде;
- сформировать у студентов умение использовать психологические знания и навыки с целью повышения эффективности межкультурной коммуникации.

Наименование категории (группы) универсальных компетенций	Код и наименование универсальной компетенции (результат освоения)	Код и наименование индикатора достижения компетенции
Системное и критическое мышление	УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и	УК-1.7 Определяет, интерпретирует и ранжирует информацию, в том числе и междисциплинарного характера,

Наименование категории (группы) универсальных компетенций	Код и наименование универсальной компетенции (результат освоения)	Код и наименование индикатора достижения компетенции
	синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	требуемую для решения поставленной задачи
		УК-1.8 Выявляет проблему, осуществляет поиск информации, в том числе и междисциплинарного характера, интерпретирует ее для решения поставленных задач
Командная работа и лидерство	УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.6 Осуществляет обмен информацией, знаниями и опытом с членами команды
		УК-3.7 Оценивает идеи других членов команды для достижения поставленной цели

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Наименование показателя оценивания (результата обучения по дисциплине)
УК-1.7 Определяет, интерпретирует и ранжирует информацию, в том числе и междисциплинарного характера, требуемую для решения поставленной задачи	Знает альтернативные способы разрешения конфликтов (медиация, переговоры, открытые форумы, фасилитация),
	Умеет применять общую технологию медиативных способов, методов, техник и приемов достижения компромисса, консенсуса и исключения конфронтации во взаимодействиях между индивидами и различными объединениями людей,
	Владеет профессиональными методиками и способен планировать и разрабатывать стратегию и тактики вмешательства, реализовывать их.
УК-1.8 Выявляет проблему, осуществляет поиск информации, в том числе и междисциплинарного характера, интерпретирует ее для решения поставленных задач	Умеет выбирать способ работы с конфликтом
	Владеет альтернативными способами разрешения конфликтов (медиация, переговоры, открытые форумы, фасилитация),

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Наименование показателя оценивания (результата обучения по дисциплине)
	Владеет общей технологией медиативных способов, методов, техник и приемов достижения компромисса, консенсуса и исключения конфронтации во взаимодействиях между индивидами и различными объединениями людей,
УК-3.6 Осуществляет обмен информацией, знаниями и опытом с членами команды	Знает как выбирать способ работы с конфликтом
	Умеет применять существующие методы медиации в урегулировании конфликтов,
	Владеет базовыми навыками выбора способа работы с конфликтом
УК-3.7 Оценивает идеи других членов команды для достижения поставленной цели	Знает, как применять метод переговоров в урегулировании конфликтов,
	Умеет планировать и разрабатывать стратегию и тактики вмешательства, реализовывать их.
	Владеет принципами применения альтернативных способов разрешения конфликтов (медиация, переговоры, открытые форумы, фасилитация),

2. Трудоёмкость дисциплины и видов учебных занятий по дисциплине

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 2 зачётные единицы (72 академических часа).
(1 зачетная единица соответствует 36 академическим часам)

Видами учебных занятий и работы обучающегося по дисциплине могут являться:

Обозначение	Виды учебных занятий и работы обучающегося
Лек	Лекции
Лаб	Лабораторные работы
Пр	Практические занятия
ОК	Онлайн курс
СР	Самостоятельная работа обучающегося в период теоретического обучения
Контроль	Самостоятельная работа обучающегося и контактная работа обучающегося с преподавателем в период промежуточной аттестации

Структура дисциплины:

Форма обучения – очная.

№	Наименование раздела дисциплины	Семестр	Количество часов по видам учебных занятий и работы обучающегося					Формы промежуточной аттестации, текущего контроля успеваемости
			Лек	Лаб	Пр	ОК	СР	
1	Конфликт, его виды, структура, методы анализа	5	4		4		12	Тест, коллоквиум, деловая игра, собеседование
	Психология межкультурных отношений	5	6		6		12	
	Профилактика и разрешение конфликтов в мультикультурной среде	5	8		8		12	
	Итого:		18		18		36	

III. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ТЕОРЕТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КУРСА

I. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ТЕОРЕТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КУРСА (18)

МОДУЛЬ 1. Конфликт, его виды, структура, методы анализа (10)

Тема 1. Конфликт как социальный феномен. Виды конфликтов (2 ч., в т. ч. 2 ч. с использованием методов активного обучения – проблемная лекция)

Основные научные подходы к пониманию природы и причин конфликтов. Философские традиции изучения конфликтов. Социологический подход к изучению конфликтов (М. Вебер, Г. Зиммель, Л. Козер, Р. Дарендорф). Особенности психологической традиции изучения конфликтов. Причины конфликтов в социальной психологии. Методы изучения конфликтов в гуманитарных исследованиях.

Анализ видов конфликтов. Классификация и типология конфликтов. Межличностные конфликты. Групповые конфликты. Организационные

конфликты. Межэтнические конфликты. Региональные, общенациональные, международные и глобальные конфликты.

Тема 2. Структура, динамика и стратегии разрешения конфликтов (2 ч.)

Понимание конфликта и конфликтной ситуации в гуманитарных дисциплинах. Представления о динамике, основных стадиях конфликта.

Причины возникновения конфликтных ситуаций. Психологические факторы восприятия конфликтной ситуации, понимания причин и поведения в конфликте. Типология конфликтов по В. П. Шейнову. Типология конфликтогенов. Основные правила бесконфликтного общения.

Модели реагирования в конфликте (К. Томас). Стратегии разрешения конфликтов (Х. Корнелиус, Ш. Фейр). Типы конфликтных личностей. Акцентуации личности и предрасположенность к конфликтам.

Методы анализа конфликтов. Определение основной проблемы и основных участников конфликта. Анализ психологических особенностей участников конфликта, их мотивов и ценностей, субъективная и объективная сторона конфликта.

Модуль 2: Психология межкультурных отношений

Тема 3. Этнические стереотипы и идентичность. (2 часа)

Закономерности группового восприятия в межкультурных отношениях. Этноцентризм. Этнические стереотипы. Механизмы стереотипизации. Этностереотипы и психологические защиты. Свойства этнических стереотипов. Ауто- и гетеростереотипы.

Социальная и этническая идентичность. Этническая идентичность и этничность: определения, структура, этапы формирования (Ж. Пиаже). Компоненты, этапы становления и стратегии поддержания этнической

индентичности. Маргинальная идентичность. Культура и концепция «Я». Методы измерения этнической индентичности.

Тема 4. Межкультурная коммуникативная компетентность (2 часа) (с использованием метода активного обучения: свободная дискуссия).

Психологические закономерности межкультурных отношений. Социальная категоризация. Этнокультурная специфика вербальной и невербальной коммуникации. Невербальное поведение в разных культурах (мимика, жесты, позы и т.п.). Межкультурный словарь жестов. Принципы межкультурной коммуникации.

Общие принципы межкультурной коммуникативной компетентности. Правила межкультурной коммуникации. Правила ассертивности. Приемы активного видения и активного чувствования. Техника FISA (Л. Г. Почебут)

Тема 5. Межкультурные конфликты (2 часа)

Определение и содержание межкультурных конфликтов. Классификация. Этнические конфликты. Межрелигиозные конфликты. Конфликты между поколениями и носителями разных субкультур. Причины возникновения, специфика протекания и способы урегулирования межкультурных конфликтов. Этноцентризм.

Особенности межгруппового восприятия в ситуации межэтнического взаимодействия. Фазы межэтнической напряженности. Урегулирование межкультурных конфликтов. Роль толерантности в межкультурных отношениях.

Адаптация к новой культурной среде. Этапы межкультурной адаптации. Восприятие представителей иной культуры. Модели аккультурации.

МОДУЛЬ 3. Профилактика и разрешение конфликтов в мультикультурной среде (8)

Тема 6. Технологии управления конфликтами (2 ч.)

Понятие управления конфликтом. Предупреждение конфликтов. Прогнозирование конфликтов. Подавление конфликтов. Урегулирование конфликтов. Разрешение конфликтов.

Стили делового общения и поведения в конфликте. Полемика, допустимые и недопустимые приемы полемики. Манипуляция. Стратегии противодействия манипуляции. Переговоры как метод разрешения противоречий. Виды переговоров.

Тема 7. Психологические приемы повышения эффективности коммуникации в мультикультурной среде (2 ч.) (с использованием методов активного обучения – проблемная лекция)

Психологические аспекты подготовки и ведения межкультурной коммуникации. Толерантность к ценностям иной культуры. Правила деликатного общения. Я-высказывание и ты-высказывание, ступени я-высказывания. Активное слушание, искусство вопрошания. Пассивное слушание, основные приемы.

Проблема различий в восприятии и мышлении сторон межкультурной коммуникации. Учет особенностей менталитета сторон. Техника трех позиций восприятия.

Проблема эмоций в общении. Принятие эмоций другой стороны. Рационализация эмоций. Переформулирование конфликтных высказываний. Способы самоконтроля.

Анализ групповых феноменов и их влияния на процесс коммуникации. Психологические факторы поведения индивида в группе (Э. Берн).

Тема 8. Метод принципиальных переговоров. Стратегия и тактика переговоров (с использованием метода активного обучения: эвристическая беседа). (4 ч.)

Основные стили переговоров. Метод позиционных переговоров. Факторы, препятствующие эффективному завершению переговоров. Типичные неконструктивные установки в конфликте.

Модель принципиальных переговоров Р. Фишера, У. Юри. Стратегия переговоров. Подготовка переговоров, анализ проблемы. Выработка позиции. Анализ интересов. Выработка альтернативных вариантов решения проблемы. Поиск объективных критериев достижения соглашения. Понятие наилучшей альтернативы.

Разрешение трудностей в процессе переговоров. Вторичное соглашение. Посредничество. Согласительные комиссии. Разделение проблемы и человеческого фактора.

II. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КУРСА И САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

II. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КУРСА И САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

МОДУЛЬ 1. Конфликт, его виды, структура, методы анализа (4)

Тема 1. Конфликт как социальный феномен. Виды конфликтов (2 ч., в т. ч. 2 ч. с использованием методов активного обучения – проблемная лекция)

1. Философские традиции изучения конфликтов.
2. Социологический подход к изучению конфликтов (М. Вебер, Г. Зиммель, Л. Козер, Р. Дарендорф).
3. Особенности психологической традиции изучения конфликтов.

4. Классификация и типология конфликтов.
5. Межличностные конфликты.
6. Групповые конфликты.
7. Организационные конфликты.
8. Межэтнические конфликты. Региональные, общенациональные, международные и глобальные конфликты.

Тема 2. Структура, динамика и стратегии разрешения конфликтов (2 ч.) (с использованием метода активного обучения: «мозговой штурм»)

1. Представления о динамике, основных стадиях конфликта.
2. Причины возникновения конфликтных ситуаций.
3. Психологические факторы восприятия конфликтной ситуации, понимания причин и поведения в конфликте.
4. Типология конфликтов по В. П. Шейнову. Типология конфликтогенов.
5. Основные правила бесконфликтного общения.
6. Модели реагирования в конфликте (К. Томас).
7. Стратегии разрешения конфликтов (Х. Корнелиус, Ш. Фейр).
8. Типы конфликтных личностей. Акцентуации личности и предрасположенность к конфликтам.

МОДУЛЬ 2. Психология межкультурных отношений (6)

1. Трудности межкультурной коммуникации
2. Межкультурная коммуникативная компетентность (Л. Г. Почебут)
3. Толерантность, атрибуты толерантности
4. Интолерантность
5. Национализм и ксенофобия
6. Адаптация к новой культурной среде.
7. Этапы межкультурной адаптации.

8. Аккультурация, модели аккультурации

Тема 3. Этнические стереотипы. (2 часа)

1. Механизмы группового восприятия в межкультурных отношениях.
2. Этноцентризм.
3. Этнические стереотипы. Механизмы стереотипизации.
4. Ауто- и гетеростереотипы.
5. Социальная и этническая идентичность.
6. Шкала социальной дистанции Богардуса
7. Опросник «Индекс толерантности»
8. Методика измерения этноцентризма

Тема 4. Межкультурная коммуникативная компетентность (2 часа) (с использованием метода активного обучения: свободная дискуссия).

1. Общие принципы межкультурной коммуникативной компетентности
2. Правила межкультурной коммуникации.
3. Правила ассертивности в общении
4. Межкультурная компетентность
5. Особенности вербальной и невербальной коммуникации в разных культурах (мимика, жесты, позы и т.п.).
6. Приемы активного чувствования. Техника FISA (Л. Г. Почебут)
7. Приемы активного слушания.
8. Приемы активного видения.

Тема 5. Межкультурные конфликты (2 часа)

1. Определение и содержание межкультурных конфликтов.
2. Этнические конфликты.
3. Межрелигиозные конфликты.
4. Конфликты между поколениями и носителями разных субкультур.
5. Причины возникновения, специфика протекания и способы урегулирования межкультурных конфликтов.

6. Фазы межэтнической напряженности.
7. Урегулирование межкультурных конфликтов. Роль толерантности в межкультурных отношениях.

Тема 6. Технологии управления конфликтами (2 ч.) (с использованием метода активного обучения – «круглый стол»)

1. Понятие управления конфликтом
2. Предупреждение конфликтов.
3. Прогнозирование конфликтов
4. Подавление конфликтов.
5. Урегулирование конфликтов.
6. Разрешение конфликтов.
7. Стили делового общения и поведения в конфликте.
8. Манипуляция. Стратегии противодействия манипуляции.
9. Переговоры как метод разрешения противоречий. Виды переговоров.

Тема 7. Психологические приемы эффективной коммуникации в мультикультурной среде (2 ч.)

1. Психологические аспекты подготовки и ведения межкультурной коммуникации.
2. Правила деликатного общения.
3. Я-высказывание и ты-высказывание, ступени я-высказывания.
4. Активное слушание, искусство вопрошания.
5. Пассивное слушание, основные приемы.
6. Проблема различий в восприятии и мышлении сторон межкультурной коммуникации. Учет особенностей менталитета сторон.
7. Техника трех позиций восприятия.
8. Проблема эмоций в общении. Принятие эмоций другой стороны.

9. Межкультурная сензитивность
10. Рационализация эмоций.
11. Переформулирование конфликтных высказываний.
12. Способы самоконтроля.

Тема 8. Метод принципиальных переговоров. Стратегия и тактика переговоров (с использованием метода активного обучения – деловая игра). (4 ч.)

1. Основные стили переговоров.
2. Метод позиционных переговоров.
3. Модель принципиальных переговоров (Р. Фишер, У. Юри).
4. Подготовка переговоров, анализ проблемы.
5. Выработка позиции.
6. Анализ интересов.
7. Выработка альтернативных вариантов решения проблемы.
8. Поиск объективных критериев достижения соглашения.
9. Понятие наилучшей альтернативы.
10. Вторичное соглашение.
11. Посредничество.
12. Согласительные комиссии.
13. Разделение проблемы и человеческого фактора.

**V. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ
САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ (И
ОНЛАЙН КУРСА ПРИ НАЛИЧИИ)**

Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине «Конфликты в мультикультурной среде» представлено в Приложении 1 и включает в себя:

- план-график выполнения самостоятельной работы по дисциплине, в том числе примерные нормы времени на выполнение по каждому заданию;
- характеристику заданий для самостоятельной работы обучающихся и методические рекомендации по их выполнению;
- требования к представлению и оформлению результатов самостоятельной работы;
- критерии оценки выполнения самостоятельной работы.

План-график выполнения самостоятельной работы по дисциплине

№ п/п	Дата/сроки выполнения	Вид самостоятельной работы	Примерные нормы времени на выполнение	Форма контроля
1	Семестр 6 Недели 1-4	Подготовка к практическим занятиям к Модулю 1.	8 ч.	собеседование
2	Семестр 6 Недели 5-11	Подготовка к практическим занятиям к Модулю 2.	8 ч.	собеседование
3	Семестр 6 Недели 12-16	Подготовка к практическим занятиям к Модулю 3.	8ч.	собеседование
4	Семестр 6 Недели 17-18	Подготовка к зачету	12 ч.	собеседование

Самостоятельная работа студентов (36)

1. Самостоятельная подготовка к практическим занятиям (24);
2. Самостоятельная подготовка к экзамену (12).

Характеристика заданий для самостоятельной работы обучающихся и методические рекомендации по их выполнению

В ходе самостоятельного изучения дисциплины " Конфликты в мультикультурной среде" методические рекомендации позволяют студентам получить комплексное всестороннее представление о предмете, ознакомиться с основами терминологической, теоретической и практической стороны содержания дисциплины.

Самостоятельная работа студентов состоит из подготовки к практическим занятиям и вопросов теоретического блока, вошедших в Модули 1, 2, и 3, подготовки к зачету; предполагает: работу над рекомендованной литературой, подготовку к собеседованию по вопросам.

Алгоритм действий обучающихся при освоении дисциплины. Для понимания материала и качественного его усвоения рекомендуется такая последовательность действий:

1. После прослушивания лекции и окончания учебных занятий, при подготовке к следующему занятию следующего дня, нужно сначала просмотреть и обдумать текст лекции, прослушанной сегодня.

2. При подготовке к лекции следующего дня, нужно просмотреть текст предыдущей лекции, подумать о том, какая может быть тема следующей лекции.

3. В течение недели выбрать время для работы с рекомендованной литературой в библиотеке или ресурсами Интернет.

4. При подготовке к практическим занятиям следующего дня, необходимо сначала повторить пройденный теоретический материал предыдущего занятия по теме домашнего задания. При выполнении упражнения нужно сначала понять, что требуется, какой теоретический материал нужно использовать.

Подготовку к практическим занятиям студент должен начинать с ознакомления с планом практического занятия, который отражает содержание предложенной темы. Тщательное изучение вопросов плана требует проработки обязательной и дополнительной литературы, рекомендованной к данной теме. Если программой дисциплины предусмотрено выполнение практического задания, то его необходимо выполнить с учетом алгоритмов решения соответствующих задач. Все новые понятия по изучаемой теме необходимо выучить и внести в глоссарий, который целесообразно вести с самого начала изучения курса. Результат такой работы должен проявиться в способности студента свободно ответить на теоретические вопросы практических занятий и в качестве решения практических заданий.

Методические указания студентам по подготовке контрольной работы.

При написании контрольной работы студенту рекомендуется учитывать следующее.

- Контрольная работа по данной дисциплине это не только проверка усвоенного материала, но и способ его осмысления и структурирования. Поэтому простое переписывание текста из источника при выполнении контрольной работы – пустая трата времени и самого студента и того преподавателя, который эту работу будет оценивать. В то же время творческое осмысление материала не должно превращаться в общие размышления по поводу темы. Основополагающие суждения должны быть обоснованы ссылками либо на научные факты, либо на авторитетные источники.

- При написании контрольной работы студентам рекомендуется заострять внимание на конкретных свойствах, видах, механизмах работы и проявлениях сравниваемых когнитивных процессов. При этом важно развести два сравниваемых понятия - по определению и по конкретным эмпирическим характеристикам.

Методические указания студентам по работе с литературой.

Перечень литературы, необходимой для изучения дисциплины, приводится в программе курса.

При работе с литературой следует учитывать, что имеются различные виды чтения, и каждый из них используется на определенных этапах освоения материала.

Предварительное чтение направлено на выявление в тексте профессиональных психологических терминов и поиск их значения в справочной литературе.

Сквозное чтение рекомендованной литературы дает возможность студенту сформировать тезаурус основных понятий из изучаемой области и свободно владеть ими.

Выборочное чтение – наоборот, имеет целью поиск и отбор материала. В рамках данного курса выборочное чтение, как способ освоения содержания курса, должно использоваться при подготовке к семинарским занятиям по соответствующим темам.

Повторное чтение предполагает возвращение к неясным фрагментам текста.

Аналитическое или изучающее чтение – это критический разбор текста с последующим его конспектированием. Освоение указанных понятий будет наиболее эффективным в том случае, если при чтении текстов студент будет задавать к этим текстам вопросы. Важно не только содержание вопросов, но сам принцип освоения литературы с помощью вопросов к текстам.

Есть несколько приемов изучающего чтения:

1. *Чтение по алгоритму* предполагает разбиение информации на блоки: название; автор; источник; основная идея текста; фактический материал; анализ текста путем сопоставления имеющихся точек зрения по рассматриваемым вопросам; новизна.

2. *Прием постановки вопросов к тексту* имеет следующий алгоритм:

- медленно прочитать текст, стараясь понять смысл изложенного;
- выделить ключевые слова в тексте;
- постараться понять основные идеи, подтекст и общий замысел автора.

3. *Формулирование тезисов* в виде положений, утверждений, выводов.

К этому можно добавить и иные приемы: *прием реферирования, прием комментирования*.

При работе с литературой необходимо иметь в виду, что вся предметная область данной дисциплины имела свою историю развития. Поэтому при чтении текстов необходимо отмечать хронологию текстов. Такое сопоставление дает не только лучшее понимание смысла текстов, но и способствует лучшей организации материала в памяти.

Важной составляющей любого солидного научного издания является список литературы, на которую ссылается автор. При возникновении интереса к какой-то обсуждаемой в тексте проблеме всегда есть возможность обратиться к списку относящейся к ней литературы. В этом случае вся проблема как бы разбивается на составляющие части, каждая из которых может изучаться отдельно от других. При этом важно не терять из вида общий контекст и не погружаться чрезмерно в детали, потому что таким образом можно «за деревьями не увидеть леса».

В решении учебных задач немаловажную роль играют записи, сделанные в процессе чтения книги. Они являются серьезным подспорьем в подготовке к экзаменам, т.к. позволяют включать глубинную память и воспроизводить содержание ранее прочитанной книги. Можно выделить три основных способа записи:

а) запись интересных, важных для запоминания или последующего использования положений и фактов;

б) последовательная запись мыслей автора, по разделам, главам, параграфам книги. Такая запись требует творческой переработки прочитанного, что способствует прочному усвоению содержания книги;

в) краткое изложение прочитанного: содержание страниц укладывается в несколько фраз, содержание глав - в несколько страниц связного текста. Этот вид записи проще, ближе к первоисточнику, но при этом творческая мысль читателя пассивнее, а поэтому усвоение материала слабее.

В более общей форме все записи при освоении литературы можно подразделить на составление плана, тезисов и конспектирование.

При освоении данного курса студент может пользоваться библиотекой вуза, которая в полной мере обеспечена соответствующей литературой. Значительную помощь в подготовке к очередному занятию может оказать настоящее учебно-методическое пособие. Представленный в нем краткий обзор

содержания изучаемых тем может использоваться и для закрепления полученного в аудитории материала.

Методические указания студентам по подготовке к семинару.

Подготовка студентов к семинарским занятиям проходит в несколько этапов:

- работа с литературой;
- анализ полученных сведений в форме план-конспекта, компьютерной презентации, схем;
- выбор ключевых понятий;
- составление теоретических вопросов по теме;
- разработка кейсов по теме.

Для подготовки к значительному числу семинарских занятий студентам полезно объединиться в группы по 3-5 человек и выбрать лидера группы. Основная функция лидера – это организация работы группы по подготовке к семинару. В течение семестра лидерство может меняться. Лидер группы отвечает за распределение различных форм работы по подготовке к семинару, а также контролирует порядок выступлений. В случае отсутствия одного из членов команды лидер группы принимает решение по замене отсутствующего сообщения другим.

В качестве обязательных пунктов выступления группы являются: введение новых терминов, небольшие содержательные выступления (около 5 минут), раскрывающие суть темы. При этом наиболее важная часть выступления задиктовывается студентам-слушателям. После выступления группа предлагает слушателям ответить на вопросы двух типов: вопросы на усвоение услышанного (репродуктивные вопросы) и вопросы на размышление (проблемные вопросы). Для новых терминов и для схем используется доска или презентация их на экране. Студенты-преподаватели ставят оценки студентам-слушателям, оценивая качество усвоения материала и участие в дискуссии.

1. Подготовка по темам и вопросам Модулей 1-3 (24)

МОДУЛЬ 1. Конфликт, его виды, структура, методы анализа (8)

Тема 1. Конфликт как социальный феномен. Виды конфликтов

Основные научные подходы к пониманию природы и причин конфликтов. Философские традиции изучения конфликтов. Социологический подход к изучению конфликтов (М. Вебер, Г. Зиммель, Л. Козер, Р. Дарендорф). Особенности психологической традиции изучения конфликтов. Причины конфликтов в социальной психологии. Методы изучения конфликтов в гуманитарных исследованиях.

Анализ видов конфликтов. Классификация и типология конфликтов. Межличностные конфликты. Групповые конфликты. Организационные конфликты. Межэтнические конфликты. Региональные, общенациональные, международные и глобальные конфликты.

Тема 2. Структура, динамика и стратегии разрешения конфликтов

Понимание конфликта и конфликтной ситуации в гуманитарных дисциплинах. Представления о динамике, основных стадиях конфликта. Причины возникновения конфликтных ситуаций. Психологические факторы восприятия конфликтной ситуации, понимания причин и поведения в конфликте. Типология конфликтов по В. П. Шейнову. Типология конфликтогенов. Основные правила бесконфликтного общения.

Модели реагирования в конфликте (К. Томас). Стратегии разрешения конфликтов (Х. Корнелиус, Ш. Фейр). Типы конфликтных личностей. Акцентуации личности и предрасположенность к конфликтам.

Методы анализа конфликтов. Определение основной проблемы и основных участников конфликта. Анализ психологических особенностей участников конфликта, их мотивов и ценностей, субъективная и объективная сторона конфликта.

МОДУЛЬ 2. Психология межкультурных отношений (8)

Тема 3. Этнические стереотипы и идентичность.

Закономерности группового восприятия в межкультурных отношениях. Этноцентризм. Этнические стереотипы. Механизмы стереотипизации. Этностереотипы и психологические защиты. Свойства этнических стереотипов. Ауто- и гетеростереотипы.

Социальная и этническая идентичность. Этническая идентичность и этничность: определения, структура, этапы формирования (Ж. Пиаже). Компоненты, этапы становления и стратегии поддержания этнической идентичности. Маргинальная идентичность. Культура и концепция «Я». Методы измерения этнической идентичности.

Тема 4. Межкультурная коммуникативная компетентность

Психологические закономерности межкультурных отношений. Социальная категоризация. Этнокультурная специфика вербальной и невербальной коммуникации. Невербальное поведение в разных культурах (мимика, жесты, позы и т.п.). Межкультурный словарь жестов. Принципы межкультурной коммуникации.

Общие принципы межкультурной коммуникативной компетентности. Правила межкультурной коммуникации. Правила асертивности. Приемы активного видения и активного чувствования. Техника FISA (Л. Г. Почебут)

Тема 5. Межкультурные конфликты

Определение и содержание межкультурных конфликтов. Классификация. Этнические конфликты. Межрелигиозные конфликты. Конфликты между поколениями и носителями разных субкультур. Причины возникновения, специфика протекания и способы урегулирования межкультурных конфликтов. Этноцентризм.

Особенности межгруппового восприятия в ситуации межэтнического взаимодействия. Фазы межэтнической напряженности. Урегулирование межкультурных конфликтов. Роль толерантности в межкультурных отношениях.

Адаптация к новой культурной среде. Этапы межкультурной адаптации. Восприятие представителей иной культуры. Модели аккультурации.

МОДУЛЬ 3. Профилактика и разрешение конфликтов в мультикультурной среде (8)

Тема 6. Технологии управления конфликтами

Понятие управления конфликтом. Предупреждение конфликтов. Прогнозирование конфликтов. Подавление конфликтов. Урегулирование конфликтов. Разрешение конфликтов.

Стили делового общения и поведения в конфликте. Полемика, допустимые и недопустимые приемы полемики. Манипуляция. Стратегии противодействия манипуляции. Переговоры как метод разрешения противоречий. Виды переговоров.

Тема 7. Психологические приемы повышения эффективности коммуникации в мультикультурной среде

Психологические аспекты подготовки и ведения межкультурной коммуникации. Толерантность к ценностям иной культуры. Правила деликатного общения. Я-высказывание и ты-высказывание, ступени я-высказывания. Активное слушание, искусство вопрошания. Пассивное слушание, основные приемы.

Проблема различий в восприятии и мышлении сторон межкультурной коммуникации. Учет особенностей менталитета сторон. Техника трех позиций восприятия.

Проблема эмоций в общении. Принятие эмоций другой стороны. Рационализация эмоций. Переформулирование конфликтных высказываний. Способы самоконтроля.

Анализ групповых феноменов и их влияния на процесс коммуникации. Психологические факторы поведения индивида в группе (Э. Берн).

Тема 8. Метод принципиальных переговоров. Стратегия и тактика переговоров

Основные стили переговоров. Метод позиционных переговоров. Факторы, препятствующие эффективному завершению переговоров. Типичные неконструктивные установки в конфликте.

Модель принципиальных переговоров Р. Фишера, У. Юри. Стратегия переговоров. Подготовка переговоров, анализ проблемы. Выработка позиции. Анализ интересов. Выработка альтернативных вариантов решения проблемы. Поиск объективных критериев достижения соглашения. Понятие наилучшей альтернативы.

Разрешение трудностей в процессе переговоров. Вторичное соглашение. Посредничество. Согласительные комиссии. Разделение проблемы и человеческого фактора.

2. Самостоятельное изучение литературы

Критерии оценки устного ответа

100-85 баллов - «отлично» - если ответ показывает прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа; умение приводить примеры современных проблем изучаемой области.

85-76 баллов - «хорошо» - ответ, обнаруживающий прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение

монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается одна - две неточности в ответе.

75-61 балл - «удовлетворительно» – оценивается ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой предметной области, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы; знанием основных вопросов теории; слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры; недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа; неумение привести пример развития ситуации, провести связь с другими аспектами изучаемой области.

60-50 баллов - «неудовлетворительно» – ответ, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы; незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов; неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Допускаются серьезные ошибки в содержании ответа; незнание современной проблематики изучаемой области.

3. Подготовка к зачету (12)

Предполагается, что время, затраченное студентом на подготовку к практическим занятиям и по темам модулей, позволяет студенту ориентироваться в вопросах к зачету. Однако, для организации успешного прохождения зачета, в учебном плане предусмотрены 12 часов, которые студент использует для самостоятельной подготовки к зачету. Зачет проводится по окончании изучения дисциплины на третьем курсе втором обучения. Вопросы к зачету находятся в Приложении 2.

Критерии оценки на зачете по дисциплине «Конфликты в мультикультурной среде»

Баллы (рейтинго вой оценки)	Оценка на зачете	Требования к сформированным компетенциям
60-100	«зачтено»	Оценка «зачтено» выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения. Допустимы неточности, недостаточно правильные формулировки, наличие затруднений при выполнении практических работ.
59-0	«незачтено»	Оценка «незачтено» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

I. КОНТРОЛЬ ДОСТИЖЕНИЯ ЦЕЛЕЙ КУРСА

№ п/п	Контролиру емые разделы / темы дисциплины	Коды и этапы формирования компетенций		Оценочные средства	
				текущий контроль	промежу точная аттестация
1	Модуль 1: Конфликт, его виды, структура, и методы анализа Темы: 1-2	УК-1	Знает: что такое межкультурные коммуникации; зарождение проблемного поля исследований мультикультурной среды; базовые концепты межкультурной коммуникации; сущность и формы межкультурной коммуникации;	Собеседование УО-1	Вопросы: 1-3
			Умеет: реализовывать в учебной ситуации нормы и правила межкультурной коммуникации; выявлять особенности различных видов коммуникации при	Собеседование УО-1, Тест 1	Вопросы: 4-8; 11

			взаимодействии представителей различных культур;		
			Владеет: навыками эффективного кросскультурного взаимодействия в учебной ситуации в мультикультурной среде, проявляя расовую, национальную, этническую, религиозную толерантность.	Собеседование УО-1, Тест 1	Вопросы: 1-13
2	Модуль 2: Психология межкультурных отношений Темы: 3-5	УК-3	Знает: основные методы социогуманитарных наук, в том числе методы анализа межкультурного восприятия и приемы межкультурной коммуникации	Собеседование УО-1	Вопросы: 14-20
			Умеет: использовать методы социогуманитарных наук для формирования междисциплинарного подхода в профессиональной деятельности, в том числе в сфере управления конфликтами в мультикультурной среде; эффективно взаимодействовать в мультикультурной среде, проявляя расовую, национальную, этническую, религиозную толерантность.	Собеседование УО-1; Тест 2	Вопросы: 19-27
			Владеет: способностью ставить и решать задачи по управлению конфликтами в мультикультурной среде	Собеседование УО-1; Тест 2	Вопросы: 14-32
3	Модуль 3: Профилактика и разрешение конфликтов в мультикультурной среде Темы: 6-8	УК-1	Знает: основные методы социогуманитарных наук необходимые для междисциплинарного подхода, в том числе методы профилактики и разрешения межкультурных конфликтов	Собеседование УО-1	Вопросы: 33-45
			Умеет: применять междисциплинарный подход для профилактики и разрешения межкультурных конфликтов	Собеседование УО-1; Тест	Вопросы: 24-30
			Владеет: Навыками применения междисциплинарного подхода для профилактики и разрешения межкультурных конфликтов	Собеседование УО-1, Тест	Вопросы: 43-50

Методические указания по самостоятельной подготовке к занятиям с кейс-задачей

Разбор конкретных ситуаций (кейсов) – на обсуждение выносятся не вопросы, а конкретная ситуация. Кейс может представляться устно, короткой видеозаписью, слайдами и т.п. Обсуждение ситуации может использоваться в качестве пролога к лекции.

Кейс-задача представляет собой проблемное задание, в котором обучающемуся предлагается осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения определенной проблемы. В понятие кейс-технологии входит порядок рассмотрения, анализ, поиск решения, выработка экспертной оценки, опирающейся на определенные критерии.

Кейсы, по сравнению с обычными учебными задачами, обладают определенными особенностями.

1. В основе кейса, как правило, лежит конкретная ситуация – реальная или специально сформулированная преподавателем

2. Для кейса не является характерным или примерным наличие четко сформулированных вопросов; при разборе кейса не всегда очевидно, что является главным и требует первоочередного анализа; одним из наиболее важных и трудных этапов в анализе кейса и поиске решения является определение главной проблемы.

3. Кейс может не иметь однозначного решения. Конкретная ситуация, лежащая в основе кейса, может предполагать множество решений, более или менее близких к оптимальному.

4. Когда решение в общепринятом понимании этого слова выработать нельзя, решением можно считать выявление и уяснение проблемы, ее анализ и определение линии поведения в сложившейся обстановке.

Применение кейс-технологии рекомендуется в целях:

- развития навыков анализа и критического мышления;
- изучения теории принятия решений на конкретных примерах;
- отработки типовых схем выработки управленческих решений в проблемных ситуациях;
- развития творческого мышления;
- развития навыков работы в команде.

Данный метод характеризуется высокой степенью активности обучаемых, дает возможности контроля и текущей оценки формируемых компетенций.

Предполагается работа в группах по 3–9 человек по выполнению отдельных заданий, предложенных преподавателем. Члены группы сами устанавливают регламент общения, самостоятельно направляют свою деятельность, отдавая предпочтение наиболее компетентному и организованному лидеру представить результаты работы группы тем, от кого получено задание или с кем по сценарию занятия группа вступает во взаимодействие.

В ходе освоения данной дисциплины представляется чрезвычайно важным практическое ознакомление с деятельностью медиатора и использование им

профессиональных технологий. С этой целью предусмотрено прохождение 4 занятия с разбором конкретных ситуаций.

Методические указания по самостоятельной подготовке к собеседованию

Собеседование это средство контроля, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т.п.

Методические указания по самостоятельной подготовке к выполнению тестовых заданий

- Тестовые задания предлагаются во время некоторых семинарских занятий и выполняются каждым студентом письменно. Тесты проводятся для текущего контроля усвоения курса при этом занимают не более 10 минут аудиторного времени. Задания выполняются на отдельных, подписанных обучающимися, листах бумаги вначале или конце занятия. Тематика вопросов каждого тестирования покрывает предыдущее занятие. Поэтому предполагает предварительное самостоятельное повторение обучающимися пройденного материала по собственным конспектам.

Деловая игра «Жалоба»

Цель игры. Развитие у студентов умения анализировать конфликт на основе уяснения ими основных конфликтологических понятий; формирование навыков применения простейших методов изучения и оценки конфликтных ситуаций.

Игровая ситуация. Руководство фирмы получило жалобу от одного из сотрудников. Варианты содержания жалоб подбирает преподаватель в зависимости от специализации студентов.

Генеральный директор фирмы назначает рабочую группу для изучения жалобы и выработки предложений для принятия решения. Состав рабочей группы: менеджер по кадрам – руководитель; специалист по связям с общественностью; юрист фирмы.

Порядок проведения игры

Подготовительный этап. За одну-две недели студенты получают установку на проведение деловой игры. Им сообщают тему и цель занятия, а также тему деловой игры, ее цель и игровую ситуацию.

Студенты получают указания по самостоятельному изучению литературы и уяснению основных понятий: «конфликт», «структура конфликта», «субъекты конфликта», «предмет

конфликта», «образ конфликтной ситуации», «мотивы конфликта», «позиция в конфликте». Кроме того, студентам напоминают, что они должны продемонстрировать в ходе деловой игры умение использовать различные методы изучения и анализа конфликтов: наблюдение, анализ результатов деятельности, беседа, экспертный опрос и др.

В ходе игры

1. Учебная группа разбивается на три команды.

Первая команда – руководство фирмы: генеральный директор, заместитель генерального директора по связям с общественностью, финансовый директор.

Вторая команда – рабочая группа по изучению жалобы (состав смотри в пункте «Игровая ситуация»).

Третья команда – эксперты (3–5 человек).

Время на распределение ролей – 5 минут.

Примечание. Состав команд может быть определен по желанию студентов.

2. Всем командам выдается жалоба в письменном виде и задание на игру. Первая команда готовится к заслушиванию предложений для принятия решения, выработанных рабочей группой (вторая команда). Вторая команда готовит предложения для принятия решения по жалобе. Третья команда готовится к оценке содержания работы первой и второй команд.

Время на подготовку – 15 минут.

3. Заслушивание предложений для выработки решения по жалобе, принятие решения и оценка содержания работы.

Игровой сценарий. «Генеральный директор» открывает служебное совещание, объявляя его тему, и предоставляет слово для доклада «старшему рабочей группы» по изучению жалобы и выработке предложений для принятия решения (регламент доклада может быть ограничен 10 минутами). После доклада руководящий состав задает вопросы членам рабочей группы (время на вопросы и ответы может быть установлено в пределах 15–20 минут). После ответов на вопросы выслушиваются мнения «заместителя генерального директора по связям с общественностью» и «финансового директора» (на выслушивание мнений может быть выделено 5 минут).

Решение на основе обсуждения принимает «генеральный директор».

Оценка содержания работы. После принятия решения члены экспертной группы выступают с оценкой работы первой и второй команд, а также исполнителей всех ролей. В ходе оценки возможны дискуссии (на оценку экспертов может быть отведено 15–20 минут).

4. Подведение преподавателем итогов игры.

Деловая игра «Переговоры»

Семинар-круглый стол «Межличностные конфликты»

- 1) Понятие межличностного конфликта и его особенности
- 2) Сферы проявления межличностных конфликтов
- 3) Управление межличностными конфликтами
- 4) Самооценка методом тестирования готовности к межличностному взаимодействию.

Деловая игра «Овладение искусством критики»

Мотивы критики. «Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте». Дидактическая игра «Искусство критики».

Деловая игра «Оценка глубины конфликта»

Цель занятия. Развитие у студентов навыков оценки глубины конфликтной ситуации с использованием специальных методик и формирование у них умений принимать адекватные решения по поводу поведения субъектов конфликта в конфликтном взаимодействии.

Порядок проведения игры

Подготовительный этап. За одну-две недели студентам выдают задание и установку на подготовку к игре. Суть задания состоит в следующем.

1. Студенты получают тест «Оценка глубины конфликта» для изучения его содержания.
2. Для апробации теста обучаемые самостоятельно должны проанализировать конфликтные ситуации, которые происходили с их участием или которые они наблюдали, на предмет оценки выраженности каждого из 8 факторов, представленных в тесте, и быть готовыми к докладу по этому вопросу на занятии.

Оценка глубины конфликта

В целях оценки конфликтной ситуации и характера поведения субъекта, улаживающего конфликт, вашему вниманию предлагается данный тест. В тесте представлены 8 основных позиций, имеющих непосредственное отношение к конфликтной ситуации. Ваша задача состоит в том, чтобы оценить выраженность каждого фактора по 5-балльной шкале. Сильная выраженность факторов левой стороны теста оценивается 1 баллом, а правой – 5 баллами. После оценки каждой позиции в тесте следует подсчитать общую сумму баллов, которая будет свидетельствовать о глубине конфликта.

1. Стороны осознают причину конфликта	1 2 3 4 5	Стороны не осознают причину конфликта
2. Причина конфликта имеет эмоциональный характер	1 2 3 4 5	Причина конфликта имеет материальный характер
3. Цель конфликтующих — устремленность к социальной справедливости	1 2 3 4 5	Цель конфликтующих — получение привилегий
4. Есть общая цель, к которой стремятся все	1 2 3 4 5	Общей цели нет
5. Сферы сближения выражены	1 2 3 4 5	Сферы сближения не выражены
6. Сферы сближения касаются эмоциональных проблем	1 2 3 4 5	Сферы сближения касаются материальных (служебных) проблем
7. Лидеры мнений не выделяются	1 2 3 4 5	Замечено влияние лидеров мнений
8. В процессе общения оппоненты придерживаются норм поведения	1 2 3 4 5	В процессе общения оппоненты не придерживаются норм поведения

Оценка результатов

Сумма баллов, равная 35–40, свидетельствует о том, что конфликтующие заняли по отношению друг к другу жесткую позицию.

Сумма баллов, равная 25–34, указывает на колебания в отношениях конфликтующих сторон.

Рекомендации субъектам, улаживающим конфликт:

а) если вы *руководитель*, то:

– при *сумме баллов 35–40* вы должны выступать в роли обвинителя и для разрешения конфликтной ситуации в основном следует прибегать к административным мерам;

– при *сумме баллов 25–34* вы должны выступать в роли консультанта и для разрешения конфликтной ситуации в основном следует прибегать к психологическим мерам;

– при *сумме баллов менее 24* вы должны выступать в роли воспитателя и в этом случае для разрешения конфликтной ситуации целесообразно использовать педагогические меры;

б) если вы являетесь *медиатором*, то:

– при *сумме баллов 35–40* следует предпринять меры по разъединению конфликтующих сторон и приступить к переговорам с ними дизъюнктивным способом до снижения накала борьбы между ними;

– при *сумме баллов 25–34* можно попытаться на очередной встрече в переговорном процессе перевести конфликт в конструктивную фазу;

– при сумме баллов менее 24 можно активизировать усилия по подготовке конструктивного решения.

В ходе занятия. 1. Проводится игровая разминка. В течение 1015 минут заслушиваются и анализируются задания студентов, выполненные ими на подготовительном этапе.

2. Создаются и анализируются игровые ситуации.

Игровая ситуация. Студенты разбиваются на игровые группы по 4 человека. В каждой игровой группе 2 человека играют роль конфликтующих, 1 – роль менеджера и 1 медиатора (в ходе игры студенты меняются ролями). Далее преподаватель дает игровую установку:

- конфликтующим – определяется предмет конфликта и направление конфликтного взаимодействия, которое они должны разыграть (направление взаимодействия не должно быть известно другим участникам игры);

- менеджеру и медиатору – сообщаются предмет конфликта и дается ролевая установка на оценку глубины конфликта между условными конфликтантами методом беседы с ними, наблюдения за их поведением, опираясь на тестовые позиции, и принятия решения на разрешение конфликта.

На подготовку к ролевому взаимодействию участникам дается 10 минут. На ролевое взаимодействие отводится 10–15 минут.

Каждый игровой сюжет обсуждается.

VI. КОНТРОЛЬ ДОСТИЖЕНИЯ ЦЕЛЕЙ КУРСА

№ п/п	Контролируемые разделы / темы дисциплины	Код и наименование индикатора достижения	Результаты обучения	Оценочные средства	
				текущий контроль	промежуточная аттестация
МОДУЛЬ 1. Конфликт, его виды, структура, и методы анализа					
1	Тема 1- 5 Занятия 1-5	УК-1.7	Знает	собеседование (УО-1), доклад (УО-3),	Вопросы:1-3 Вопросы:4-8; 11 Вопросы:1-13

				дискуссия (УО-4)	
			Умеет	рефераты (ПР-4)	
			Владеет	тест (ПР-1), рефераты (ПР-4)	
2	Тема 1-3,	УК-1.8	Знает	собеседовани е (УО-1), доклад (УО- 3), дискуссия (УО-4), кейс-задача (ПР-11)	Вопросы: 14- 20
			Умеет	тесты (ПР-1), рефераты (ПР-4), кейс-задача (ПР-11)	Вопросы: 19- 27
			Владеет	тесты (ПР-1), рефераты (ПР-4), кейс-задача (ПР-11)	Вопросы: 14- 32
МОДУЛЬ 2. Психология межкультурных отношений					
1	Лекционные занятия 1-3, практические занятия 1-3	УК-3.6 Осуществляет обмен информацией, знаниями и опытом с членами команды	Знает	собеседовани е (УО-1), «круглый стол», дискуссия (УО-3)	тест (ПР-1), вопросы к зачету №№ 1- 59
			Умеет	собеседовани е (УО-1), «круглый стол»,	вопросы к зачету №№ 1- 59

				дискуссия (УО-3), деловая игра (ПР-10)	
			Владеет	собеседование (УО-1), «круглый стол», дискуссия (УО-3), деловая игра (ПР-10)	вопросы к зачету №№ 1-59
2	Тема 4, 5	УК-3.7 Оценивает идеи других членов команды для достижения поставленной цели	Знает	собеседование (УО-1), «круглый стол», дискуссия (УО-3), деловая игра (ПР-10)	тест (ПР-1), вопросы к зачету №№ 1-59
			Умеет	собеседование (УО-1), «круглый стол», дискуссия (УО-3), деловая игра (ПР-10)	вопросы к зачету №№ 1-59
			Владеет	собеседование (УО-1), «круглый стол», дискуссия (УО-3), деловая игра (ПР-10)	вопросы к зачету №№ 1-59
МОДУЛЬ 3.					
Профилактика и разрешение конфликтов в мультикультурной среде					

2	Темы: 6-8	УК-3.7 Оценивает идеи других членов команды для достижения поставленной цели	Знает	собеседование (УО-1), «круглый стол», дискуссия (УО-3), деловая игра (ПР-10)	тест (ПР-1), вопросы к зачету №№ 1-59
			Умеет	собеседование (УО-1), «круглый стол», дискуссия (УО-3), деловая игра (ПР-10)	вопросы к зачету №№ 1-59
			Владеет	собеседование (УО-1), «круглый стол», дискуссия (УО-3), деловая игра (ПР-10)	вопросы к зачету №№ 1-59

VII. СПИСОК УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ И ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Основная литература

(электронные и печатные издания)

1. Аллахвердова О. В. Переговоры в социальной работе: Учебное пособие / Аллахвердова О.В. - СПб:СПбГУ, 2017. - 134 с.: ISBN 978-5-288-05722-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1001333>
2. Мельниченко Р.Г. Медиация [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров/ Мельниченко Р.Г.— Электрон. текстовые данные.— Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018.— 191 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/75215.html>.— ЭБС «IPRbooks»
3. Петрова Ю.А. Золотые правила успешных переговоров [Электронный ресурс]: практическое пособие/ Петрова Ю.А., Спиридонова Е.Б.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2019.— 115 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/79625.html>.— ЭБС «IPRbooks»
4. Рыбкин, А. Г. Стратегия сложных переговоров : учеб. пособие / А.Г. Рыбкин, О.К. Эмих. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 260 с. — (Высшее образование: Магистратура). - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/952392>
5. Рот Ю. Межкультурная коммуникация. Теория и тренинг [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие/ Рот Ю., Коптельцева Г.— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2016.— 223 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52663.html>

Дополнительная литература

(печатные и электронные издания)

1. Гайдаенко Шер Н. И. Формирование системы альтернативных механизмов разрешения споров: бесконфликтное общество как основа противодействия коррупции : научно-практическое пособие / отв. ред. Н.Г. Семилютина. – Москва : Институт законодательства и сравнительного правоведения при Правительстве Российской Федерации : ИНФРА-М, 2018. –

- 176 с. — www.dx.doi.org/10.12737/6598. - ISBN 978-5-16-102336-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/937952>
2. Алексеев, О.А. Конфликтология и управление [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Алексеев О.А. — Электрон.текстовые данные. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2015. — 238 с. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/33853>
 3. Козлов, А.С. Конфликтология социальных групп и организаций / А. С. Козлов, Е. В. Левина, П. А. Эстрова.- М.: URSS, - 2015. – 263 с. . [Доступно 10 экз.] <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:779428&theme=FEFU>
Светлов, В.А. Введение в конфликтологию [Электронный ресурс] : учебное пособие. — Электрон.дан. — М. : ФЛИНТА, 2015. — 520 с. — Режим доступа: http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=63038

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Официальный сайт Министерства Образования и Науки www.edu.ru
2. «Аналитика конфликта»: <http://www.aconflict.ru>.
3. «Лига Медиаторов»: <http://www.arbimed.ru> . «Сайт Московской школы конфликтологии»: <http://www.conflictmanagement.ru>.
4. «Конфликтология»: <http://www.conflictology.ru/>
5. «Конфликтов.нет – конфликтология»: <http://www.konfliktov.net/>
6. Онлайн-центр по этнопсихологии [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://ethnopsychology.narod.ru/>

Перечень информационных технологий и программного обеспечения

1. Средства Microsoft Office
2. Программа обработки статистических данных SPSS

3. «ConflictResolutionNetwork» - англоязычный сайт, посвященный практическому применению конфликтологических знаний:
<http://www.crnhq.org>.

**Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной
сети «Интернет»**

1. «Аналитика конфликта»: <http://www.aconflict.ru>.
2. «Лига Медиаторов»: <http://www.arbimed.ru> .
3. «Конфликтология»: <http://www.conflictology.ru/>
4. «Конфликтов.нет – конфликтология»: <http://www.konfliktov.net/>
5. «Организационный конфликт»: <http://www.organization-conflict.ru>.
6. «Проблемы мира»: <http://www.pww.ru>.
7. Медиация.РФ - семейная медиация онлайн
<http://mediationfamily.ru/>
8. Институт разрешения споров (CPR Institute for Dispute Resolution) (Нью-Йорк) <http://www.cpradr.org> -

**Перечень информационных технологий
и программного обеспечения**

- не используется

VIII.МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Для успешного усвоения курса «Конфликты в мультикультурной среде» студентам рекомендуется посещать лекционные занятия, самостоятельно готовиться по вопросам, указанным к практическим. Для подготовки к экзамену

студенты могут пользоваться литературой, указанной в списке литературы, конспектами лекций и глоссарием.

Самостоятельная работа студента составляет 36 часов, из них на подготовку к зачету отводится 12 часов и 24 часа – на подготовку к практическим занятиям.

Алгоритм действий обучающихся при освоении дисциплины. Для понимания материала и качественного его усвоения рекомендуется такая последовательность действий:

1. После прослушивания лекции и окончания учебных занятий, при подготовке к следующему занятию следующего дня, нужно сначала просмотреть и обдумать текст лекции, прослушанной сегодня.

2. При подготовке к лекции следующего дня, нужно просмотреть текст предыдущей лекции, подумать о том, какая может быть тема следующей лекции.

3. В течение недели выбрать время для работы с рекомендованной литературой в библиотеке или ресурсами Интернет.

4. При подготовке к практическим занятиям следующего дня, необходимо сначала повторить пройденный теоретический материал предыдущего занятия по теме домашнего задания. При выполнении упражнения нужно сначала понять, что требуется, какой теоретический материал нужно использовать.

Подготовку к практическим занятиям студент должен начинать с ознакомления с планом практического занятия, который отражает содержание предложенной темы. Тщательное изучение вопросов плана требует проработки обязательной и дополнительной литературы, рекомендованной к данной теме. Если программой дисциплины предусмотрено выполнение практического задания, то его необходимо выполнить с учетом алгоритмов решения соответствующих задач. Все новые понятия по изучаемой теме необходимо выучить и внести в глоссарий, который целесообразно вести с самого начала изучения курса. Результат такой работы должен проявиться в способности

МР-ДВФУ-844-2019 67 из 48

студента свободно ответить на теоретические вопросы практических занятий и в качестве решения практических заданий.

Методические указания студентам по подготовке контрольной работы.

При написании контрольной работы студенту рекомендуется учитывать следующее.

- Контрольная работа по данной дисциплине это не только проверка усвоенного материала, но и способ его осмысления и структурирования. Поэтому простое переписывание текста из источника при выполнении контрольной работы – пустая трата времени и самого студента и того преподавателя, который эту работу будет оценивать. В то же время творческое осмысление материала не должно превращаться в общие размышления по поводу темы. Основопологающие суждения должны быть обоснованы ссылками либо на научные факты, либо на авторитетные источники.

- При написании контрольной работы студентам рекомендуется заострять внимание на конкретных свойствах, видах, механизмах работы и проявлениях сравниваемых когнитивных процессов. При этом важно развести два сравниваемых понятия - по определению и по конкретным эмпирическим характеристикам.

Методические указания студентам по работе с литературой.

Перечень литературы, необходимой для изучения дисциплины, приводится в программе курса.

При работе с литературой следует учитывать, что имеются различные виды чтения, и каждый из них используется на определенных этапах освоения материала.

Предварительное чтение направлено на выявление в тексте профессиональных психологических терминов и поиск их значения в справочной литературе.

Сквозное чтение рекомендованной литературы дает возможность студенту сформировать тезаурус основных понятий из изучаемой области и свободно владеть ими.

Выборочное чтение – наоборот, имеет целью поиск и отбор материала. В рамках данного курса выборочное чтение, как способ освоения содержания курса, должно использоваться при подготовке к семинарским занятиям по соответствующим темам.

Повторное чтение предполагает возвращение к неясным фрагментам текста.

Аналитическое или изучающее чтение – это критический разбор текста с последующим его конспектированием. Освоение указанных понятий будет наиболее эффективным в том случае, если при чтении текстов студент будет задавать к этим текстам вопросы. Важно не только содержание вопросов, но сам принцип освоения литературы с помощью вопросов к текстам.

Есть несколько приемов изучающего чтения:

1. *Чтение по алгоритму* предполагает разбиение информации на блоки: название; автор; источник; основная идея текста; фактический материал; анализ текста путем сопоставления имеющихся точек зрения по рассматриваемым вопросам; новизна.

2. *Прием постановки вопросов к тексту* имеет следующий алгоритм:

- медленно прочитать текст, стараясь понять смысл изложенного;
- выделить ключевые слова в тексте;
- постараться понять основные идеи, подтекст и общий замысел автора.

3. *Формулирование тезисов* в виде положений, утверждений, выводов.

К этому можно добавить и иные приемы: *прием реферирования, прием комментирования.*

При работе с литературой необходимо иметь в виду, что вся предметная область данной дисциплины имела свою историю развития. Поэтому при чтении

текстов необходимо отмечать хронологию текстов. Такое сопоставление дает не только лучшее понимание смысла текстов, но и способствует лучшей организации материала в памяти.

Важной составляющей любого солидного научного издания является список литературы, на которую ссылается автор. При возникновении интереса к какой-то обсуждаемой в тексте проблеме всегда есть возможность обратиться к списку относящейся к ней литературы. В этом случае вся проблема как бы разбивается на составляющие части, каждая из которых может изучаться отдельно от других. При этом важно не терять из вида общий контекст и не погружаться чрезмерно в детали, потому что таким образом можно «за деревьями не увидеть леса».

В решении учебных задач немаловажную роль играют записи, сделанные в процессе чтения книги. Они являются серьезным подспорьем в подготовке к экзаменам, т.к. позволяют включать глубинную память и воспроизводить содержание ранее прочитанной книги. Можно выделить три основных способа записи:

а) запись интересных, важных для запоминания или последующего использования положений и фактов;

б) последовательная запись мыслей автора, по разделам, главам, параграфам книги. Такая запись требует творческой переработки прочитанного, что способствует прочному усвоению содержания книги;

в) краткое изложение прочитанного: содержание страниц укладывается в несколько фраз, содержание глав - в несколько страниц связного текста. Этот вид записи проще, ближе к первоисточнику, но при этом творческая мысль читателя пассивнее, а поэтому усвоение материала слабее.

В более общей форме все записи при освоении литературы можно подразделить на составление плана, тезисов и конспектирование.

При освоении данного курса студент может пользоваться библиотекой вуза, которая в полной мере обеспечена соответствующей литературой. Значительную помощь в подготовке к очередному занятию может оказать настоящее учебно-методическое пособие. Представленный в нем краткий обзор содержания изучаемых тем может использоваться и для закрепления полученного в аудитории материала.

Методические указания студентам по подготовке к семинару.

Подготовка студентов к семинарским занятиям проходит в несколько этапов:

- работа с литературой;
- анализ полученных сведений в форме план-конспекта, компьютерной презентации, схем;
- выбор ключевых понятий;
- составление теоретических вопросов по теме;
- разработка кейсов по теме.

Для подготовки к значительному числу семинарских занятий студентам полезно объединиться в группы по 3-5 человек и выбрать лидера группы. Основная функция лидера – это организация работы группы по подготовке к семинару. В течение семестра лидерство может меняться. Лидер группы отвечает за распределение различных форм работы по подготовке к семинару, а также контролирует порядок выступлений. В случае отсутствия одного из членов команды лидер группы принимает решение по замене отсутствующего сообщения другим.

В качестве обязательных пунктов выступления группы являются: введение новых терминов, небольшие содержательные выступления (около 5 минут), раскрывающие суть темы. При этом наиболее важная часть выступления задиктовывается студентам-слушателям. После выступления группа предлагает слушателям ответить на вопросы двух типов: вопросы на усвоение услышанного

(репродуктивные вопросы) и вопросы на размышление (проблемные вопросы). Для новых терминов и для схем используется доска или презентация их на экране. Студенты-преподаватели ставят оценки студентам-слушателям, оценивая качество усвоения материала и участие в дискуссии.

IX. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Учебные занятия по дисциплине проводятся в помещениях, оснащенных соответствующим оборудованием и программным обеспечением.

Перечень материально-технического и программного обеспечения дисциплины приведен в таблице.

Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины

Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
<p>690922, Приморский край, г. Владивосток, о. Русский, п. Аякс д.10, корпус F, ауд. F604 (F705) Учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа</p> <p>г. Владивосток, о. Русский, п. Аякс д.10, корпус F, ауд. F605 Учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа</p>	<p>Помещение укомплектовано специализированной учебной мебелью (посадочных мест – 96) Оборудование: плазма: 3 штуки: модель LG FLATRON M4716CCBA Проектор, модель Panasonic PT-DZ110XEi, экран, акустическая система для настенного монтажа Extron SI 28 Эксклюзивная документ камера, модель Avertvision 355 AF Доска аудиторная</p> <p>Помещение укомплектовано специализированной учебной мебелью (посадочных мест – 24) Оборудование: Доска аудиторная</p>	

Х. ФОНДЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

(фонды оценочных средств включают в себя: перечень форм оценивания, применяемых на различных этапах формирования компетенций в ходе освоения дисциплины модуля, шкалу оценивания каждой формы, с описанием индикаторов достижения освоения дисциплины согласно заявленным компетенций, примеры заданий текущего и промежуточного контроля, заключение работодателя на ФОС (ОМ))

**Паспорт фонда оценочных средств
по дисциплине «Конфликты в мультикультурной среде»**

Код и формулировка компетенции	Этапы формирования компетенции	
<p style="text-align: center;">УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач</p>	Знает	<p>как выбирать способ работы с конфликтом, альтернативные способы разрешения конфликтов (медиация, переговоры, открытые форумы, фасилитация), общую технологию медиативных способов, методов, техник и приемов достижения компромисса, консенсуса и исключения конфронтации во взаимодействиях между индивидами и различными объединениями людей, как применять существующие методы медиации в урегулировании конфликтов, как планировать и разрабатывать стратегию и тактики вмешательства, реализовывать их.</p>
	Умеет	<p>выбирать способ работы с конфликтом, применять в учебной ситуации альтернативные способы разрешения конфликтов (медиация, переговоры, открытые форумы, фасилитация), общую технологию медиативных способов, методов, техник и приемов достижения компромисса, консенсуса и исключения конфронтации во взаимодействиях между индивидами и различными объединениями людей, как применять существующие методы медиации в урегулировании конфликтов, планировать и разрабатывать стратегию и тактики вмешательства, реализовывать их.</p>
	Владеет	<p>базовыми навыками выбора способа работы с конфликтом, применения альтернативных способов разрешения конфликтов (медиация, переговоры, открытые форумы, фасилитация), общей технологией медиативных способов, методов, техник и приемов достижения компромисса, консенсуса и исключения конфронтации во взаимодействиях между индивидами и различными объединениями людей, как применять существующие методы медиации в урегулировании конфликтов, планирования и разработки стратегии и тактики вмешательства, реализовывать их.</p>
<p>УК-3 Способен осуществлять социальное</p>	Знает	<p>задачи профессиональной деятельности конфликтолога, основные законы и закономерности организации профессиональной деятельности; структуру,</p>

взаимодействие и реализовывать свою роль в команде		организацию, значимость профессии; правила соблюдения принципов профессиональной этики.
	Умеет	ответственно и качественно выполнять профессиональные задачи, выполнять задачи по повышению своей квалификации.
	Владеет	высокой мотивацией по выполнению профессиональной деятельности, понимает высокую социальную значимость профессии.

№ п/п	Контролируемые разделы / темы дисциплины	Коды и этапы формирования компетенций	Оценочные средства		
			текущий контроль	промежуточная аттестация	
1	Модуль 1: Конфликт, его виды, структура, и методы анализа Темы: 1-2	УК-1	Знает: что такое межкультурные коммуникации; зарождение проблемного поля исследований мультикультурной среды; базовые концепты межкультурной коммуникации; сущность и формы межкультурной коммуникации;	Собеседование УО-1	Вопросы: 1-3
			Умеет: реализовывать в учебной ситуации нормы и правила межкультурной коммуникации; выявлять особенности различных видов коммуникации при взаимодействии представителей различных культур;	Собеседование УО-1, Тест 1	Вопросы: 4-8; 11
			Владеет: навыками эффективного кросскультурного взаимодействия в учебной ситуации в мультикультурной среде, проявляя расовую, национальную, этническую, религиозную толерантность.	Собеседование УО-1, Тест 1	Вопросы: 1-13
2	Модуль 2: Психология межкультурных отношений Темы: 3-5	УК-3	Знает: основные методы социогуманитарных наук, в том числе методы анализа межкультурного восприятия и приемы межкультурной коммуникации	Собеседование УО-1	Вопросы: 14-20
			Умеет: использовать методы социогуманитарных наук для формирования междисциплинарного подхода в профессиональной деятельности, в том числе в сфере управления конфликтами в мультикультурной среде; эффективно	Собеседование УО-1; Тест 2	Вопросы: 19-27

			взаимодействовать в мультикультурной среде, проявляя расовую, национальную, этническую, религиозную толерантность.		
			Владеет: способностью ставить и решать задачи по управлению конфликтами в мультикультурной среде	Собеседование УО-1; Тест 2	Вопросы: 14-32
3	Модуль3: Профилактика и разрешение конфликтов в мультикультурной среде Темы: 6-8	УК-1	Знает: основные методы социогуманитарных наук необходимые для междисциплинарного подхода, в том числе методы профилактики и разрешения межкультурных конфликтов	Собеседование УО-1	Вопросы: 33-45
			Умеет: применять междисциплинарный подход для профилактики и разрешения межкультурных конфликтов	Собеседование УО-1; Тест	Вопросы: 24-30
			Владеет: Навыками применения междисциплинарного подхода для профилактики и разрешения межкультурных конфликтов	Собеседование УО-1, Тест	Вопросы: 43-50

Шкала оценивания уровня сформированности компетенций

Код и формулировка компетенции	Этапы формирования компетенции		критерии	показатели
УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	знает (пороговый уровень)	как выбирать способ работы с конфликтом, альтернативные способы разрешения конфликтов (медиация, переговоры, открытые форумы, фасилитация), общую технологию медиативных способов, методов, техник и приемов достижения компромисса, консенсуса и исключения конфронтации во взаимодействиях между индивидами и различными объединениями людей, как применять существующие методы медиации в	знание основные категорий науки о конфликтах; основных принципов и правил междисциплинарного анализа конфликта и мира; основополагающих технологий урегулирования конфликтов и поддержания мира,	формулирует основные категории науки о конфликтах; основные принципы и правила междисциплинарного анализа конфликта и мира; основополагающие технологии урегулирования конфликтов и поддержания мира,

		урегулировании конфликтов, как планировать и разрабатывать стратегию и тактики вмешательства, реализовывать их.		
	умеет (продвину тый)	выбирать способ работы с конфликтом, применять в учебной ситуации альтернативные способы разрешения конфликтов (медиация, переговоры, открытые форумы, фасилитация), общую технологию медиативных способов, методов, техник и приемов достижения компромисса, консенсуса и исключения конфронтации во взаимодействиях между индивидами и различными объединениями людей, как применять существующие методы медиации в урегулировании конфликтов, планировать и разрабатывать стратегию и тактики вмешательства, реализовывать их.	способен использовать аппарат науки для анализа конфликтных и мирных взаимодействий; применять основные технологии урегулирования конфликтов и поддержания мира, выделять основные причины и факторы, обуславливающие конфликтные и мирные взаимодействия в современном обществе, профессионально анализировать их.	использует аппарат науки для анализа конфликтных и мирных взаимодействий; применяет основные технологии урегулирования конфликтов и поддержания мира, выделяет основные причины и факторы, обуславливающие конфликтные и мирные взаимодействия в современном обществе, профессионально анализирует их.
	владеет (высокий)	базовыми навыками выбора способа работы с конфликтом, применения альтернативных способов разрешения конфликтов (медиация, переговоры, открытые форумы, фасилитация), общей технологией медиативных способов, методов, техник и приемов достижения компромисса, консенсуса и исключения конфронтации во взаимодействиях между индивидами и различными объединениями людей, как применять существующие методы медиации в урегулировании конфликтов, планирования и разработки стратегии и тактики	владение системными знаниями в области наук о конфликтах, навыками их применения для исследования конфликтов и мира; навыками применения основных технологий урегулирования конфликтов и поддержания мира,	владеет развитыми навыками применения системных знаний в области наук о конфликтах для исследования конфликтов и мира; навыками применения основных технологий урегулирования конфликтов и поддержания мира,

		вмешательства, реализовывать их.		
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	знает (пороговый уровень)	задачи профессиональной деятельности конфликтолога, основные законы и закономерности организации профессиональной деятельности; структуру, организацию, значимость профессии; правила соблюдения принципов профессиональной этики.	знание профессиональных этических норм и принципов в профессиональной деятельности конфликтолога, базовых принципов И основ профессиональной коммуникации в организации.	формулирует знание профессиональных этических норм и принципов в профессиональной деятельности конфликтолога, базовых принципов И основ профессиональной коммуникации в организации.
	умеет (продвинутый)	ответственно и качественно выполнять профессиональные задачи, выполнять задачи по повышению своей квалификации.	умение использовать методы и методики предотвращения и конструктивного разрешения конфликтов, применять теоретические знания для анализа конфликтов на основе профессиональных этических норм и принципов; анализировать коммуникации в организации, основы управленческих процессов в организации,	способность грамотно подбирать, анализировать и применять методы и методики предотвращения и конструктивного разрешения конфликтов, применять теоретические знания для анализа конфликтов на основе профессиональных этических норм и принципов.
	владеет (высокий)	высокой мотивацией по выполнению профессиональной деятельности, понимает высокую социальную значимость профессии.	владение навыками анализа коммуникаций в организационно-управленческих процессах и оценки эффективности организационно-управленческой деятельности; навыками прогнозирования протекания и развития конфликтов, навыками использования методов и методик предотвращения и конструктивного разрешения конфликтов на основе	Успешно применяет навыки анализа коммуникаций в организационно-управленческих процессах и оценки эффективности организационно-управленческой деятельности; навыками прогнозирования протекания и развития конфликтов, навыками использования методов и методик предотвращения и конструктивного разрешения конфликтов на основе

			профессиональных этических норм и принципов.	профессиональных этических норм и принципов.
--	--	--	--	--

Методические рекомендации, определяющие процедуры оценивания результатов освоения дисциплины

Методические рекомендации по текущей аттестации студентов.

Текущая аттестация студентов по дисциплине «Конфликты в мультикультурной среде» проводится в соответствии с локальными нормативными актами ДВФУ и является обязательной.

Текущая аттестация по дисциплине «Конфликты в мультикультурной среде» проводится в форме контрольных мероприятий (устного опроса, выступления с докладом и рецензией на доклад, тестирования) по оцениванию фактических результатов обучения студентов и осуществляется ведущим преподавателем.

Объектами оценивания выступают:

- учебная дисциплина (активность на занятиях, своевременность выполнения различных видов заданий, посещаемость всех видов занятий по аттестуемой дисциплине);
- степень усвоения теоретических знаний;
- уровень овладения практическими умениями и навыками по всем видам учебной работы;
- результаты самостоятельной работы.

Каждому объекту оценивания присваивается конкретный балл. Составляется календарный план контрольных мероприятий по дисциплине и внесения данных в АРС. По окончании семестра студент набирает определенное количество баллов, которые переводятся в пятибалльную систему оценки.

Методические рекомендации по промежуточной аттестации студентов.

Промежуточная аттестация студентов по дисциплине «Конфликты в мультикультурной среде» проводится в соответствии с локальными нормативными актами ДВФУ и является обязательной.

Оценка на зачете либо проставляется по результатам работы в рейтинговой системе, либо по результатам устного зачета.

1.Оценочные средства по промежуточной аттестации

1.1.1 Вопросы к зачету

1. Философские традиции изучения конфликтов.
2. Социологический подход к изучению конфликтов (М. Вебер, Г. Зиммель, Л. Козер, Р. Дарендорф).
3. Особенности психологической традиции изучения конфликтов.
4. Классификация и типология конфликтов.
5. Межличностные конфликты. Групповые конфликты.
6. Организационные конфликты.
7. Межэтнические конфликты.
8. Представления о динамике, основных стадиях конфликта.
9. Психологические факторы восприятия конфликтной ситуации, понимания причин и поведения в конфликте.
10. Типология конфликтов по В. П. Шейнову. Типология конфликтогенов.
11. Основные правила бесконфликтного общения.
12. Модели реагирования в конфликте (К. Томас).
13. Типы конфликтных личностей. Акцентуации личности и предрасположенность к конфликтам.
14. Толерантность, атрибуты толерантности
15. Интолерантность. Национализм и ксенофобия
16. Адаптация к новой культурной среде.

17. Этапы межкультурной адаптации.
18. Механизмы группового восприятия в межкультурных отношениях.
19. Этноцентризм.
20. Этнические стереотипы. Механизмы стереотипизации.
21. Ауто- и гетеростереотипы.
22. Социальная и этническая идентичность.
23. Шкала социальной дистанции Богардуса
24. Общие принципы межкультурной коммуникативной компетентности
25. Правила межкультурной коммуникации.
26. Особенности вербальной и невербальной коммуникации в разных культурах (мимика, жесты, позы и т.п.).
27. Приемы активного чувствования. Техника FISA (Л. Г. Почебут)
28. Определение и содержание межкультурных конфликтов.
29. Этнические конфликты. Межрелигиозные конфликты.
30. Конфликты между поколениями и носителями разных субкультур.
31. Фазы межэтнической напряженности.
32. Урегулирование межкультурных конфликтов. Роль толерантности в межкультурных отношениях
33. Понятие управления конфликтом
34. Предупреждение конфликтов. Прогнозирование конфликтов
35. Подавление конфликтов. Урегулирование конфликтов.
36. Разрешение конфликтов.
37. Переговоры как метод разрешения противоречий. Виды переговоров.
38. Правила деликатного общения.
39. Я-высказывание и ты-высказывание, ступени я-высказывания.
40. Активное слушание, искусство вопрошания. Пассивное слушание, основные приемы.

41. Проблема эмоций в общении. Принятие эмоций другой стороны.
42. Рационализация эмоций.
43. Модель принципиальных переговоров (Р. Фишер, У. Юри).
44. Подготовка переговоров, анализ проблемы.
45. Выработка позиции. Анализ интересов.
46. Выработка альтернативных вариантов решения проблемы.
47. Поиск объективных критериев достижения соглашения.
48. Понятие наилучшей альтернативы.
49. Вторичное соглашение.
50. Разделение проблемы и человеческого фактора.

1.1.2 Критерии выставления оценки студенту на зачете

Баллы (рейтингов ой оценки)	Оценка экзамена (стандартная)	Требования к сформированным компетенциям
100-60	<i>«зачтено»</i>	Оценка «зачтено» выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, при этом допустимы отдельные неточности в ответе на вопрос; студент правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.
59-0	<i>«незачтено»</i>	Оценка «незачтено» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

2. Оценочные средства для текущей аттестации

2.1. Вопросы для собеседования к практическим и семинарским занятиям по дисциплине «Конфликты в мультикультурной среде»

МОДУЛЬ 1. Конфликт, его виды, структура, методы анализа (4)

Тема 1. Конфликт как социальный феномен.

1. Какие основные философские традиции изучения конфликтов Вы знаете?
2. Раскройте достижения основных социологических школ изучения конфликтов (М. Вебер, Г. Зиммель, Л. Козер, Р. Дарендорф)?
3. Кто из ученых-психологов внес наиболее важный вклад в анализ конфликтов?
4. Раскройте классификацию и типологию конфликтов?
5. Охарактеризуйте межличностные конфликты?
6. Охарактеризуйте групповые конфликты.
7. В чем специфика организационных конфликтов?
8. Как Вы полагаете, в чем причина обострения межкультурных конфликтов в современном мире?

Тема 2. Структура, динамика и стратегии разрешения конфликтов

1. Раскройте основные причины возникновения конфликтных ситуаций.
2. Какие психологические факторы, на Ваш взгляд, влияют на восприятие сторонами конфликтной ситуации?
3. Что такое конфликтогены? Типология конфликтогенов.
4. Почему люди часто используют конфликтогены в общении?
Приведите примеры из своего опыта.
5. Какие правила бесконфликтного общения Вы бы назвали?
6. Охарактеризуйте основные модели реагирования в конфликте (К. Томас).
7. Охарактеризуйте типы конфликтных личностей. Как влияют на конфликтность акцентуации личности ?

МОДУЛЬ 2. Психология межкультурных отношений (6)

1. Возможна ли полная толерантность?
2. Что порождает интолерантность в современном обществе?
3. Как Вы понимаете, что такое межкультурная коммуникативная компетентность?
4. Какова должна быть политика государства по предотвращению национализма и ксенофобии?
5. В чем сложности адаптации к новой культурной среде?

Тема 3. Этнические стереотипы.

1. Охарактеризуйте феномен этноцентризма.
2. Что порождает этнические стереотипы?
3. Каковы механизмы стереотипизации?
4. В чем значение социальной и этнической идентичности?
5. Какие возможности для измерения межкультурных отношений дает шкала социальной дистанции Богардуса?

Тема 4. Межкультурная коммуникативная компетентность

1. Назовите общие принципы межкультурной коммуникативной компетентности?
 2. Правила межкультурной коммуникации?
 3. Что означает ассертивность? Каковы правила ассертивности в общении.
 4. Какие приемы активного слушания Вы знаете?
 5. Из чего складывается межкультурная компетентность?

Тема 5. Межкультурные конфликты (2 часа)

1. Дайте определение межкультурных конфликтов?
2. Что порождает этнические конфликты?
3. Назовите и проанализируйте примеры этнических конфликтов в современном мире?

4. Охарактеризуйте такое понятие как контркультурные конфликты?
5. Каковы должны быть пути урегулирование межкультурных конфликтов?
6. Какова роль толерантности в межкультурных отношениях?

МОДУЛЬ 3. Профилактика и разрешение конфликтов в мультикультурной среде (8)

Тема 6. Технологии управления конфликтами

1. Попробуйте дать определение понятию управления конфликтом?
2. Что входит в технологию предупреждения конфликтов?
3. В каких случаях уместно использовать подавление конфликтов а в каких урегулирование?
4. Каковы основные приемы разрешения конфликтов?
5. Что такое манипуляция? Всегда ли манипуляция несет негативное значение?
6. Каковы стратегии противодействия манипуляции?

Тема 7. Психологические приемы эффективной коммуникации в мультикультурной среде

1. Каковы основные правила деликатного общения?
2. Обозначьте принципы Я-высказывания?
3. В чем преимущество модели я-высказывания?
4. Каковы основные приемы активного слушания?
5. Как Вы понимаете межкультурную сензитивность?
6. Какими путями может быть решена проблема различий в восприятии и мышлении сторон межкультурной коммуникации?
7. Приведите примеры переформулирования конфликтных высказываний? Используете ил Вы этот прием?

Тема 8. Метод принципиальных переговоров. Стратегия и тактика переговоров

1. Дайте определение переговорам?
2. Основные стили переговоров?
3. Охарактеризуйте принципы модели принципиальных переговоров (Р. Фишер, У. Юри)?
4. В чем значение анализа интересов сторон?
5. На чем основывается выработка альтернативных вариантов решения проблемы?
6. Для чего необходим поиск объективных критериев достижения соглашения?
7. Что такое вторичное соглашение?

Критерии оценки студента на практических и лабораторных занятиях по результатам собеседования

2.2. Критерии оценки устного ответа

100-85 баллов - «отлично» - если ответ показывает прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа; умение приводить примеры современных проблем изучаемой области.

85-76 баллов - «хорошо» - ответ, обнаруживающий прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение

объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается одна - две неточности в ответе.

75-61балл - «удовлетворительно» – оценивается ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой предметной области, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы; знанием основных вопросов теории; слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры; недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа; неумение привести пример развития ситуации, провести связь с другими аспектами изучаемой области.

60-50 баллов - «неудовлетворительно» – ответ, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы; незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов; неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Допускаются серьезные ошибки в содержании ответа; незнание современной проблематики изучаемой области.

2.3. Тесты

2.3.1.Тестовое задание 1.

1. Конфликтная ситуация это:

а) случайные столкновения интересов субъектов социального взаимодействия

б) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для противоборства между ними

в) процесс противоборства между субъектами социального взаимодействия, направленный на выяснение отношений

2. Стороны конфликта – это:

а) субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта или поддерживающие конфликтующих

б) только субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта

в) субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта, и посредник (медиатор)

3. К какому виду относится конфликт, который характеризуется тем, что в нем сталкиваются две личности, в его основе лежат объективные противоречия, и он способствует развитию социальной системы?:

а) межличностному, кратковременному

б) межличностному, деструктивному

в) межличностному, конструктивному

4. Что из перечисленного не является характеристикой субъектов конфликта:

- а) объем ресурсов
- б) стиль поведения в конфликте
- в) качественный состав

5. Конфликт это:

- а) спор, дискуссия по острой проблеме
- б) соперничество, направленное на достижение победы в споре
- в) столкновение противоположных позиций

6. К какой тактике относятся следующие действия: предъявление требований, приказы угрозы:

- а) тактика демонстративных действий
- б) тактика фиксации своей позиции
- в) тактика психического насилия

7. Управление конфликтами – это:

- а) целенаправленное воздействие на процесс его динамики
- б) целенаправленное воздействие на конфликтующих в интересах снижения уровня напряженности между ними
- в) целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействие на процесс формирования адекватного образа конфликтной ситуации у конфликтующих

8. Разрешение конфликта это:

- а) поддержание взаимного доверия и сотрудничества
- б) любое окончание конфликта по любым причинам

в) конструктивное решение конфликта

9. Какие из приведенных ниже рекомендаций противоречат эффективному общению:

- а) добивайтесь, чтобы вас услышали и поняли
- б) поддерживайте атмосферу доверия, взаимного уважения, проявляйте эмпатию к собеседнику
- в) используйте невербальные средства коммуникации: частый контакт глазами; кивание головы в знак понимания и другие

10. Какое из сочетаний приводимых понятий имеет отношение к стратегиям поведения в конфликте:

- а) компромисс, критика, борьба
- б) борьба, уход, убеждение
- в) сотрудничество, консенсус, уступка

2.3.2. Тестовое задание 2

1. Какие поведенческие характеристики присущи стратегии поведения «Избегание»:

- а) не проявляет активности, уходит от острых вопросов
- б) стремится уладить конфликт, проявляет выдержку и самообладание
- в) доброжелательно относится к сопернику, ведет себя открыто и искренне

2. Эскалация это:

- а) прогрессирующее во время конфликта обострение противоборства, при котором послед разрушит воздействия оппонентов выше по интенсивности, чем предыдущие
- б) столкновение сторон и попытка с помощью силы решить проблему в свою сторону

в) переход от конфликтного противодействия к поиску решения проблемы и прекращение конфликта

3. К групповым конфликтам относятся:

- а) руководитель – коллектив
- б) группа – группа
- в) личность – группа и группа – группа

4. Мотивация – это:

а) состояния субъекта, создаваемые испытываемой оппонентом нуждой в объектах, необходимых для его существования и развития, выступающих источником его активности

б) внутренняя, движущая сила, которая активизирует поведение человека и управляет им

в) установка на определенные формы поведения в ситуации конфликта

5. Одним из способов предупреждения конфликта является:

- а) деятельность, не допускающая возникновения конфликта
- б) признание реальности конфликта конфликтующими сторонами
- в) ликвидация дефицита информации в конфликте

6. Какие из психологических явлений сопровождают конфликт:

- а) стресс и фрустрация
- б) мотивация и потребности
- в) инцидент и эскалация

7. Упрощенные, схематизированные образы социальных объектов, это:

- а) имидж

- б) традиционный образ мира
- в) социальные стереотипы

8. Осознание индивидом своего членства в социальной группе это:

- а) социальная идентичность
- б) социализация
- в) социальные роли

9. Процесс, благодаря которому человек достигает соответствия с новой культурной средой, и его результат:

- а) сегрегация
- б) социализация
- в) межкультурная адаптация

10. Восприятие и оценка жизненных явлений сквозь призму традиций и ценностей собственной этнической группы,

- а) аккультурация
- б) этноцентризм
- в) этничность

2.3.3. Тестовое задание 3

1. Процесс изменения ценностных ориентаций, ролевого поведения и социальных установок в психологии индивида, чья группа подвергается воздействию другой культуры

- а) психологическая аккультурация
- б) подражание
- в) социализация

2. Равноуважительное и принимающее отношение к представителям другой культуры можно назвать:

- а) психологическая зрелость
- б) толерантность
- в) инфильтрация

3. Неприязнь к «чужим» именуется:

- а) агрессия
- б) национализм
- в) ксенофобия

4. Уверенное отстаивание своих ценностей и интересов при уважении к интересам других называется:

- а) асертивность
- б) толерантность
- в) конформизм

5. Для измерения социальной дистанции применяется:

- а) шкала Адорно
- б) шкала Богардуса
- в) методика «социальные эталонные переменные»

6. Для метода принципиальных переговоров свойственен принцип:

- а) воспринимать другую сторону переговоров как друзей
- б) воспринимать другую сторону переговоров как партнеров
- в) воспринимать другую сторону переговоров как противников

7. Для того чтобы не дать переговорам перейти в позиционную борьбу, желательно:

- а) увеличить количество обсуждаемых сфер
- б) определить предел уступок
- в) определить наилучшую альтернативу

8. С целью найти общую основу для справедливого решения при переговорах применяется:

- а) поиск наилучшей альтернативы
- б) приглашение посредника
- в) определение объективных критериев соглашения

9. С целью снижения эмоционального напряжения при переговорах допустимо:

- а) проявление агрессии в отношении противников
- б) запрет на проявление эмоций
- в) вербализация эмоций

10. С целью снижения уровня конфликтности в отношении агрессивных высказываний партнеров может применяться прием:

- а) переформулирования
- б) рационализации эмоций
- в) вербализации

Дополнительные тестовые задания

Тесты

1. Что относится к субъективным причинам стресса:

- а) индивидуальные особенности самого человека
- б) ситуация, оказывающая давление
- в) сообщения, которые вызывают неспецифические реакции человека

2. Конфликтная ситуация это:

а) случайные столкновения интересов субъектов социального взаимодействия

б) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для противоборства между ними

в) процесс противоборства между субъектами социального взаимодействия, направленный на выяснение отношений

3. Стороны конфликта – это:

а) субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта или поддерживающие конфликтующих

б) только субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта

в) субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта, и посредник (медиатор)

4. К какому виду относится конфликт, который характеризуется тем, что в нем сталкиваются две личности, в его основе лежат объективные противоречия, и он способствует развитию социальной системы?:

а) межличностному, кратковременному

б) межличностному, деструктивному

в) межличностному, конструктивному

5. Что из перечисленного не является характеристикой субъектов конфликта:

а) объем ресурсов

б) стиль поведения в конфликте

в) качественный состав

6. Конфликт это:

а) спор, дискуссия по острой проблеме

б) соперничество, направленное на достижение победы в споре

в) столкновение противоположных позиций

7. К какой тактике относятся следующие действия: предъявление требований, приказы угрозы:

а) тактика демонстративных действий

б) тактика фиксации своей позиции

в) тактика психического насилия

8. Управление конфликтами – это:

а) целенаправленное воздействие на процесс его динамики

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

в) целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействие на процесс формирования адекватного образа конфликтной ситуации у конфликтующих

9. Разрешение конфликта это:

а) поддержание взаимного доверия и сотрудничества

б) любое окончание конфликта по любым причинам

в) конструктивное решение конфликта

10. Легитимизация конфликта это:

а) определение места и времени переговоров по разрешению конфликта

б) создание соответствующих органов и рабочих групп по регулированию конфликтного взаимодействия

в) обращение к медиатору

11. Институционализация конфликта это:

а) определение места и времени переговоров по разрешению конфликта

б) создание соответствующих органов и рабочих групп по регулированию конфликтного взаимодействия

в) форма привлечения общественности для разрешения конфликта

12. Какие из приведенных ниже рекомендаций противоречат эффективному общению:

а) добивайтесь, чтобы вас услышали и поняли

б) поддерживайте атмосферу доверия, взаимного уважения, проявляйте эмпатию к собеседнику

в) используйте невербальные средства коммуникации: частый контакт глазами; кивание головы в знак понимания и другие

13. Сколько стратегий поведения личности в конфликте выделяется в двухмерной модели:

- а) 2
- б) 4
- в) 5

14. Какое из сочетаний приводимых понятий имеет отношение к стратегиям поведения в конфликте:

- а) компромисс, критика, борьба
- б) борьба, уход, убеждение
- в) сотрудничество, консенсус, уступка

15. Какие поведенческие характеристики присущи стратегии поведения «Избегание»:

- а) не проявляет активности, уходит от острых вопросов
- б) стремится уладить конфликт, проявляет выдержку и самообладание
- в) доброжелательно относится к сопернику, ведет себя открыто и искренне

16. Какое значение имеет фрустрация для человека:

а) человек признает свои ошибки и отказывается от чрезмерно завышенных притязаний

- б) стимулирует поисковую активность, способности человека
- в) делает поведение человека в конфликте более предсказуемым

17. К групповым конфликтам относятся:

- а) руководитель – коллектив
- б) группа – группа
- в) личность – группа и группа – группа

18. Мотивация – это:

а) состояния субъекта, создаваемые испытываемой оппонентом нуждой в объектах, необходимых для его существования и развития, выступающих источником его активности

б) внутренняя, движущая сила, которая активизирует поведение человека и управляет им

- в) установка на определенные формы поведения в ситуации конфликта

19. Что можно отнести к адаптивной реакции:

- а) усиление мотивации
- б) внешняя агрессия на неодушевленные предметы
- в) аутоагрессия

20. Одним из способов предупреждения конфликта является:

- а) деятельность, не допускающая возникновения конфликта
- б) признание реальности конфликта конфликтующими сторонами

- в) ликвидация дефицита информации в конфликте
21. Какие из психологических явлений сопровождают конфликт:
- а) стресс и фрустрация
 - б) мотивация и потребности
 - в) инцидент и эскалация
22. Содержание управления конфликтами включает:
- а) прогнозирование, анализ, предупреждение, разрешение
 - б) прогнозирование, предупреждение (стимулирование), разрешение
 - в) прогнозирование, регулирование, разрешение
23. Какой вид деятельности не включает в себя управление конфликтами как сложный процесс:
- а) информирование
 - б) прогнозирование
 - в) стимулирование
24. Инструментальная агрессия:
- а) Это любая форма поведения, нацеленного на причинение вреда другому живому существу
 - б) Имеет место в тех случаях, когда главной целью агрессора является причинение страданий жертве
 - в) Характеризует случаи, когда агрессоры нападают на др людей, преследуя цели не связанные с причинением вреда
25. Что можно отнести к физической активной непрямой агрессии:
- а) ранение при помощи огнестрельного оружия
 - б) нанесение другому человеку ударов холодным оружием
 - в) сговор с наемным убийцей
26. Какой из перечисленных типов личностей не относится к конфликтным:
- а) демонстративный
 - б) компромиссный
 - в) сверхточный
27. В какой ситуации следует использовать стиль приспособления:
- а) Вы обладаете достаточным авторитетом и предлагаемое вами решение - наилучшее
 - б) Вы хотите сохранить мир и добрые отношения с другими людьми
 - в) Вы находитесь в критической ситуации, которая требует мгновенного реагирования
28. Фрустрация – это:

а) общий адаптационный синдром, для которого характерны неспецифические реакции.

б) способность человека противостоять неприятной ситуации без искажения её объективных факторов

в) эмоциональное состояние, возникающее у человека, который на пути к достижению цели, сталкивается с препятствием

29. Что не является одной из форм разрешения конфликта:

а) компромисс

б) тупик

в) сотрудничество

30. Причина конфликта – это:

а) противоположные мотивы субъектов социального взаимодействия

б) стечение обстоятельств, которые проявляют конфликт

в) явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия вызывают его

г) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального противоречия, которые создают почву для реального противоборства между ними

31. Конфликтогены – это:

а) слова, действия (или бездействия), которые могут привести к конфликту

б) причины конфликта, обусловленные социальным статусом личности

в) поведенческие реакции личности в конфликте

32. Выберите адекватный вариант поведения (комбинация из 3 позиций) в транзакции «Ребенка»:

а) проявляет чувство обиды, подчиняется, шалит

б) требует, рассуждает, анализирует

в) оценивает, проявляет беспомощность, чувство страха

г) осуждает, учит, покровительствует

33. Признание реальности конфликтующими сторонами, легитимизация конфликта и институционализация конфликта входят в содержание:

а) прогнозирования конфликта

б) предупреждения конфликта

в) стимулирования конфликта

г) регулирования конфликта

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

- а) обмену информацией
- б) достижению взаимопонимания
- в) усилению информационного воздействия на партнера

35. Какие из рекомендаций противоречат эффективному общению:

- а) поддерживайте атмосферу доверия, проявляйте эмпатию к собеседнику
- б) используйте невербальные средства коммуникации: контакт глаз, кивание головы в знак понимания
- в) стремитесь к овладению инициативой в общении, добивайтесь, чтобы вас больше слушали
- г) добивайтесь, чтобы вас услышали и поняли

36. Технологии рационального поведения в конфликте это:

- а) совокупность способов психологической коррекции, направленной на обеспечение конструктивного взаимодействия конфликтантов на основе самоконтроля своих эмоций
- б) совокупность способов воздействия на соперника, позволяющих добиться реализации своих целей в конфликте
- в) поддержание высокой самооценки в переговорном процессе
- г) вид психологического воздействия, которое ведет к скрытому возбуждению у соперника намерений, не совпадающих с его актуально существующими желаниями

37. Первое правило самоконтроля эмоций заключается в:

- а) переводе темы разговора
- б) попытке понять мотивы соперника
- в) спокойной реакции на эмоциональные действия партнера
- г) установке на рациональное восприятие соперника

38. В рамках какой стратегии в переговорном процессе ставится основная цель – уход от конфликта, уступая оппоненту:

- а) выигрыш-выигрыш
- б) выигрыш-проигрыш
- в) проигрыш-проигрыш
- г) проигрыш-выигрыш

39. Какая из тактик в переговорном процессе характеризуется совокупностью таких приемов как: критика конструктивных положений партнера, использование неожиданной информации:

- а) «видимого сотрудничества»
- б) «дезориентации партнера»
- в) «выжимания уступок»
- г) «ультимативная тактика»

40. Для каких конфликтов характерны следующие причины: противоположность интересов; целей; амбиций лидеров; неудовлетворительные коммуникации:

- а) конфликт между микрогруппами в коллективе
- б) конфликт между лидером и микрогруппой
- в) конфликт между подразделениями внутри организации

41. Для каких конфликтов характерны следующие причины: проявление компромата против лидера; превышение полномочий лидерства; изменение группового сознания:

- а) конфликт между руководством и коллективом
- б) конфликт между лидером и микрогруппой
- в) конфликт между подразделениями внутри организации

42. Основными причинами конфликта между руководителем и возглавляемым им коллективом являются:

- а) стиль управления, низкая компетентность руководителя
- б) влияние отрицательно направленных микрогрупп и их лидеров
- в) неудовлетворительные коммуникации

Примерные критерии оценочных средств, применяемых при изучении дисциплины «Методы и методики разрешения и управления конфликтами»

Критерии оценки тестирования

<i>Оценка</i>	<i>Требования к сформированным компетенциям</i>
зачтено	<p>Ответы на вопросы теста демонстрируют знание программного материала</p> <p>От 61% до 100% ответов являются правильными</p>
не зачтено	<p>Незнание, либо отрывочное представление о проблематике курса в рамках учебно-программного материала</p> <p>Менее 61% ответов являются правильными</p>

Ключ к контрольным тестам

1а 2б 3б 4б 5а 6в 7б 8в 9в 10а 11в 12б 13в 14а 15в 16в 17а 18а 19б 20а 21в 22б
23а 24в 25а 26а 27в 28в 29б 30а 31а 32в 33в 34б 35б 36в 37б 38а 39в 40в 41в 42а
43б 44в 45а 46а 47а 48г 49а 50в 51а 52в 53г 54б 55а 56б 57а 58в 59б 60а 61б 62а
63д 64в 65в 66в 67а 68а 69б 70в 71г 72б 73а 74а 75г 76а 77г 78б 79а 80а 81б

Ролевые игры

Деловая игра «Жалоба»

Цель игры. Развитие у студентов умения анализировать конфликт на основе уяснения ими основных конфликтологических понятий; формирование навыков применения простейших методов изучения и оценки конфликтных ситуаций.

Игровая ситуация. Руководство фирмы получило жалобу от одного из сотрудников

Варианты содержания жалоб подбирает преподаватель в зависимости от специализации студентов.

Генеральный директор фирмы назначает рабочую группу для изучения жалобы и выработки предложений для принятия решения. Состав рабочей группы: менеджер по кадрам – руководитель; специалист по связям с общественностью; юрист фирмы.

Порядок проведения игры

Подготовительный этап. За одну-две недели студенты получают установку на проведение деловой игры. Им сообщают тему и цель занятия, а также тему деловой игры, ее цель и игровую ситуацию.

Студенты получают указания по самостоятельному изучению литературы и уяснению основных понятий: «конфликт», «структура конфликта», «субъекты конфликта», «предмет конфликта», «образ конфликтной ситуации», «мотивы конфликта», «позиция в конфликте». Кроме того, студентам напоминают, что они должны продемонстрировать в ходе деловой игры умение использовать различные методы изучения и анализа конфликтов: наблюдение, анализ результатов деятельности, беседа, экспертный опрос и др.

В ходе игры

1. Учебная группа разбивается на три команды.

Первая команда – руководство фирмы: генеральный директор, заместитель генерального директора по связям с общественностью, финансовый директор.

Вторая команда – рабочая группа по изучению жалобы (состав смотри в пункте «Игровая ситуация»).

Третья команда – эксперты (3–5 человек).

Время на распределение ролей – 5 минут.

Примечание. Состав команд может быть определен по желанию студентов.

2. Всем командам выдается жалоба в письменном виде и задание на игру.

Первая команда готовится к заслушиванию предложений для принятия решения, выработанных рабочей группой (вторая команда). Вторая команда готовит предложения для принятия решения по жалобе. Третья команда готовится к оценке содержания работы первой и второй команд.

Время на подготовку – 15 минут.

3. Заслушивание предложений для выработки решения по жалобе, принятие решения и оценка содержания работы.

Игровой сценарий. «Генеральный директор» открывает служебное совещание, объявляя его тему, и предоставляет слово для доклада «старшему рабочей группы» по изучению жалобы и выработке предложений для принятия решения (регламент доклада может быть ограничен 10 минутами). После доклада руководящий состав задает вопросы членам рабочей группы (время на вопросы и ответы может быть установлено в пределах 15–20 минут). После ответов на вопросы выслушиваются мнения «заместителя генерального директора по связям с общественностью» и «финансового директора» (на выслушивание мнений может быть выделено 5 минут).

Решение на основе обсуждения принимает «генеральный директор».

Оценка содержания работы. После принятия решения члены экспертной группы выступают с оценкой работы первой и второй команд, а также исполнителей всех ролей. В ходе оценки возможны дискуссии (на оценку экспертов может быть отведено 15–20 минут).

4. Подведение преподавателем итогов игры.

Деловая игра «Переговоры»

Семинар-круглый стол «Межличностные конфликты»

- 5) Понятие межличностного конфликта и его особенности
- 6) Сферы проявления межличностных конфликтов
- 7) Управление межличностными конфликтами
- 8) Самооценка методом тестирования готовности к межличностному взаимодействию.

Деловая игра «Овладение искусством критики»

Мотивы критики. «Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте». Дидактическая игра «Искусство критики».

Деловая игра «Оценка глубины конфликта»

Цель занятия. Развитие у студентов навыков оценки глубины конфликтной ситуации с использованием специальных методик и формирование у них умений принимать адекватные решения по поводу поведения субъектов конфликта в конфликтном взаимодействии.

Порядок проведения игры

Подготовительный этап. За одну-две недели студентам выдают задание и установку на подготовку к игре. Суть задания состоит в следующем.

1. Студенты получают тест «Оценка глубины конфликта» для изучения его содержания.

2. Для апробации теста обучаемые самостоятельно должны проанализировать конфликтные ситуации, которые происходили с их участием или которые они наблюдали, на предмет оценки выраженности каждого из 8 факторов, представленных в тесте, и быть готовыми к докладу по этому вопросу на занятии.

Оценка глубины конфликта

В целях оценки конфликтной ситуации и характера поведения субъекта, улаживающего конфликт, вашему вниманию предлагается данный тест. В тесте представлены 8 основных позиций, имеющих непосредственное отношение к конфликтной ситуации. Ваша задача состоит в том, чтобы оценить выраженность каждого фактора по 5-балльной шкале. Сильная выраженность факторов левой стороны теста оценивается 1 баллом, а правой – 5 баллами. После оценки каждой позиции в тесте следует подсчитать общую сумму баллов, которая будет свидетельствовать о глубине конфликта.

1. Стороны осознают причину конфликта	1 2 3 4 5	Стороны не осознают причину конфликта
2. Причина конфликта имеет эмоциональный характер	1 2 3 4 5	Причина конфликта имеет материальный характер
3. Цель конфликтующих — устремленность к социальной справедливости	1 2 3 4 5	Цель конфликтующих — получение привилегий
4. Есть общая цель, к которой стремятся все	1 2 3 4 5	Общей цели нет
5. Сферы сближения выражены	1 2 3 4 5	Сферы сближения не выражены
6. Сферы сближения касаются эмоциональных проблем	1 2 3 4 5	Сферы сближения касаются материальных (служебных) проблем
7. Лидеры мнений не выделяются	1 2 3 4 5	Замечено влияние лидеров мнений
8. В процессе общения оппоненты придерживаются норм поведения	1 2 3 4 5	В процессе общения оппоненты не придерживаются норм поведения

Оценка результатов

Сумма баллов, равная 35–40, свидетельствует о том, что конфликтующие заняли по отношению друг к другу жесткую позицию.

Сумма баллов, равная 25–34, указывает на колебания в отношениях конфликтующих сторон.

Рекомендации субъектам, улаживающим конфликт:

а) если вы *руководитель*, то:

– при сумме баллов 35–40 вы должны выступать в роли обвинителя и для разрешения конфликтной ситуации в основном следует прибегать к административным мерам;

– при сумме баллов 25–34 вы должны выступать в роли консультанта и для разрешения конфликтной ситуации в основном следует прибегать к психологическим мерам;

– при сумме баллов менее 24 вы должны выступать в роли воспитателя и в этом случае для разрешения конфликтной ситуации целесообразно использовать педагогические меры;

б) если вы являетесь *медиатором*, то:

– при сумме баллов 35–40 следует предпринять меры по разъединению конфликтующих сторон и приступить к переговорам с ними дизъюнктивным способом до снижения накала борьбы между ними;

– при сумме баллов 25–34 можно попытаться на очередной встрече в переговорном процессе перевести конфликт в конструктивную фазу;

– при сумме баллов менее 24 можно активизировать усилия по подготовке конструктивного решения.

В ходе занятия. 1. Проводится игровая разминка. В течение 1015 минут заслушиваются и анализируются задания студентов, выполненные ими на подготовительном этапе.

2. Создаются и анализируются игровые ситуации.

Игровая ситуация. Студенты разбиваются на игровые группы по 4 человека. В каждой игровой группе 2 человека играют роль конфликтующих, 1 – роль менеджера и 1 медиатора (в ходе игры студенты меняются ролями). Далее преподаватель дает игровую установку:

- конфликтующим – определяется предмет конфликта и направление конфликтного взаимодействия, которое они должны разыграть (направление взаимодействия не должно быть известно другим участникам игры);

- менеджеру и медиатору – сообщаются предмет конфликта и дается ролевая установка на оценку глубины конфликта между условными конфликтантами методом беседы с ними, наблюдения за их поведением, опираясь на тестовые позиции, и принятия решения на разрешение конфликта.

На подготовку к ролевому взаимодействию участникам дается 10 минут. На ролевое взаимодействие отводится 10–15 минут.

Каждый игровой сюжет обсуждается.

Критерии оценки участия в деловой игре

<i>Оценка</i>	<i>Требования к сформированным компетенциям</i>
зачтено	Ответы на поставленные в задании вопросы показывают глубокое и систематическое знание программного материала. Студент демонстрирует свободное владение концептуально-понятийным аппаратом, научным языком и терминологией гендерной конфликтологии Выступление студента соответствует задачам и условиям игровой деятельности; Студент соблюдает регламент по времени; Студент демонстрирует креативность, раскрывая заявленную в деловой игре роль; Студент владеет навыками аргументированного принятия решений в процессе итоговой дискуссии. Студент демонстрирует умение слушать выступление своего докладчика и докладчика другой группы.

	<p>Студент соблюдает установленные сроки для выполнения текущих обязанностей.</p> <p>При необходимости готов подчинить личные интересы интересам команды. Для этого поддерживает эффективные взаимоотношения с каждым членом команды; делится информацией; включается в работу команд и придерживается позиции взаимовыручки.</p> <p>Способен обобщать разнородную информацию и на ее основе предлагать решения в ситуациях повышенной сложности.</p> <p>Предпринимает целенаправленные усилия и качественно работает на протяжении всего периода.</p>
не зачтено	<p>Студент не соблюдает правила деловой игры или грубо их нарушает.</p> <p>Не выполняет задание, не обсуждает проблемы в соответствии со схемой сотрудничества в командах.</p> <p>Не соблюдает регламент.</p>

Критерии оценки устного ответа на практическом занятии

зачтено	Студент демонстрирует прочные знания основных аспектов гендерного функционирования социальной реальности
не зачтено	Ответ студента обнаруживает незнание важных аспектов гендерного функционирования социальной реальности, отличается неглубоким раскрытием темы.