

**Негосударственное образовательное частное учреждение  
высшего образования  
«ВОЛГОГРАДСКИЙ ГУМАНИТАРНЫЙ ИНСТИТУТ»**

**Факультет дополнительного образования**



В редакции принятой Ученым советом НОЧУ ВО «ВГГИ»  
Протокол № 1 от «29» августа 2017 г.

**УТВЕРЖДАЮ:**  
Ректор  С.М. Бельский  
«29» августа 2017 г.

**Рабочая программа  
«ПСИХОЛОГИЯ КОНФЛИКТА»**

<p>Дополнительная профессиональная программа профессиональной переподготовки</p>	<p>Педагогика и методика преподавания истории и обществознания в образовательной организации          Педагогика и методика преподавания правовых дисциплин в образовательной организации          Педагогика и методика преподавания физики в образовательной организации          Педагогика и методика дошкольного образования          Педагогика и методика преподавания изобразительного искусства в образовательной организации          Педагогика и методика начального образования          Педагогика и методика преподавания физической культуры в образовательной организации          Педагогика и методика преподавания музыки в образовательной организации          Педагогика и методика преподавания географии в образовательной организации          Педагогика и методика преподавания основ безопасности жизнедеятельности в образовательной организации          Педагогика и методика преподавания математики и информатики в образовательной организации          Педагогика и методика преподавания русского языка и литературы в образовательной организации          Педагогика и методика преподавания иностранного языка в образовательной организации          Педагогика и методика преподавания химии в образовательной организации          Педагогика и методика преподавания биологии в образовательной организации          Педагогика и методика преподавания технологии в образовательной организации          Педагогика и методика преподавания изобразительного искусства в образовательной организации          Психология и педагогика дополнительного образования</p>
--	--

Волгоград 2016 г.

**Одобрено** на заседании учебно-методического совета института

Протокол № 1 от «29» августа 2016 г.

(в редакции от 29 августа 2017 г. Протокол № 1)

**Подготовила:**

**К.пед.наук**



**Забродина Т.И.**

## 1. Цели и задачи освоения дисциплины

**Цель** изучения курса – формирование у слушателей общекультурных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций, обеспечивающих освоение и осознание теоретических знаний о феномене конфликта, его структуре и динамике, развитие навыков по управлению и разрешению конфликтных ситуаций.

В результате освоения дисциплины слушатель способен решать следующие профессиональные задачи:

- анализировать факты, связанные с явлением конфликта, его природой, структурой и динамикой;
- ориентироваться в выборе эффективных средств разрешения конфликтов в сфере межличностного, группового и межгруппового взаимодействия;
- прогнозировать результаты последствий конфликтов, определять методы их предупреждения и разрешения;
- ориентироваться в направлениях и результатах исследований организационных конфликтов и способов управления ими;
- анализировать и разрабатывать модели переговоров;
- организовывать эффективное взаимодействие между участниками переговорного процесса;
- оперировать системой информационно-аналитических, диагностических, эмоционально-оценочных и практических суждений и навыков.

## 2. Место дисциплины в структуре ДПП

Дисциплина «Психология конфликта» входит в общеобразовательные дисциплины учебного плана

## 3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

Результаты обучения (компетенции ФГОС)	Составляющие результатов обучения
способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности (ОПК-1).	<p><b>Знать:</b> основные характеристики процесса восприятия личности другого человека; правила установления доверительного контакта; форму и структуру ведения диалога; методы и средства убеждения людей;</p> <p><b>Уметь:</b> формулировать и анализировать проблемы восприятия личности другого; устанавливать доверительные контакты; вести диалог; убеждать людей; поддерживать людей в различных ситуациях;</p> <p><b>Формируемые навыки:</b> способность к восприятию личности другого; эмпатия; возможность установления доверительного контакта и диалога; способность к убеждению; готовность к поддержке людей.</p>
способностью к реализации стандартных программ, направленных на предупреждение отклонений в социальном и личностном	<p><b>Знать:</b> стандартные программы развития и совершенствования личности в современном обществе</p> <p><b>Уметь:</b> оценивать и применять содержание стандартных программ предупреждения отклонений и развития личности, снижения профессиональных</p>

статусе и развитии, профессиональных рисков в различных видах деятельности (ПК-1);	рисков <b>Формируемые навыки:</b> владеть полученными знаниями и навыками в процессе личностного и социального развития для предупреждения профессиональных рисков
способностью к психологической диагностике, прогнозированию изменений и динамики уровня развития познавательной и мотивационно-волевой сферы, самосознания, психомоторики, способностей, характера, темперамента, функциональных состояний, личностных черт и акцентуаций в норме и при психических отклонениях с целью гармонизации психического функционирования человека (ПК-5);	<b>Знать:</b> стандартные базовые методы и технологии психологической помощи индивиду, группе, организации <b>Уметь:</b> осуществлять стандартные базовые процедуры оказания психологической помощи индивиду, группе, организации; использовать традиционные психологические методы и технологии оказания психологической помощи <b>Формируемые навыки:</b> владеть полученными знаниями и навыками в процессе оказания психологической помощи индивиду, группе, организации с использованием традиционных психологических методов и технологий оказания психологической помощи

#### 4. Объем дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины «Психология конфликта» составляет 40 часов, в т.ч. лекционные занятия – 10 часов, практические занятия – 10 часов, самостоятельная работа – 20 часов

#### 5. Содержание дисциплины

##### 5.1. Учебно-тематический план.

##### Учебно-тематический план дисциплины

№ п/п	Наименование раздела (темы) дисциплины	Количество часов			
		Лекции	Практические занятия	Самостоятел. работа	Всего
1.	Конфликт как социальный феномен. Виды конфликтов	1	1	2	4
2.	Структура, динамика и стратегии разрешения конфликтов	1	1	2	4
3.	Диагностика конфликта. Аналитическая схема исследования конфликтов.	1	1	2	4
4.	Прогнозирование и предупреждение конфликтов	1	1	2	4
5.	Внутриличностные конфликты	1	1	2	4
6.	Семейные и межличностные конфликты	1	1	2	4

7.	Межгрупповые конфликты. Пути их разрешения	1	1	2	4
8.	Конфликты в больших социальных группах. Политические конфликты	1	1	2	4
9.	Этнические, национальные и региональные конфликты	1	1	2	4
10.	Основные предпосылки и методы конструктивного разрешения конфликтов	1	1	2	4
	<b>Всего часов:</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>20</b>	<b>40</b>

## 5.2. Содержание лекционных занятий

### Тема 1. Конфликт как социальный феномен. Виды конфликтов

#### Лекция - презентация

Анализ основных типов социальных процессов в общественных системах: приспособление, сотрудничество, соперничество, конфликт. Традиции накопления конфликтологических идей мыслителями-гуманистами в античную эпоху, средние века-проблема согласия и насилия в религиозных учениях.

Философские, социологические традиции изучения конфликтов.

Особенности психологической традиции изучения конфликтов.

Современные представления о месте и роли конфликтов в жизнедеятельности человека.

Социокультурные, общественно-политические, экономические, психологические факторы конфликтов. Методы изучения конфликтов в гуманитарных исследованиях.

### Тема 2. Структура, динамика и стратегии разрешения конфликтов.

Причины возникновения конфликтных ситуаций. Психологические факторы восприятия конфликтной ситуации, понимания причин и поведения в конфликте.

Структура конфликта, его объект и предмет. Возможность безобъектного и беспредметного конфликта.

Факторы и типы эскалации конфликта: индивидуальные, групповые и т.д. Проблема комплексного анализа факторов и причин возникновения и развития конфликтной ситуации.

Анализ мотивов, целей участников конфликта. Регуляторы конфликтного взаимодействия: особенности ситуации и психологического состояния участников конфликта, этические нормы поведения и выражения эмоций в конфликте.

Особенности конфликтного взаимодействия в сфере государственного и муниципального управления.

### Тема 3. Диагностика конфликта. Аналитическая схема исследования конфликтов.

Группы причин социальных конфликтов: объективные, организационно-управленческие, субъективные, их сущность, содержание и особенности.

Формы конфликта: насильственные и ненасильственные. Понятие насилия, агрессии. Основные причины насильственного поведения. Конфликтогенный фон и истоки агрессивности.

Методы изменения конфликтогенного сознания. Динамические взаимосвязи конфликта и насилия. Социально-позитивные и социально-негативные конфликты. Формы конфликтов. Типы поведения, способствующие развитию этих конфликтов и препятствующие им.

### Тема 4. Прогнозирование и предупреждение конфликтов

Характеристика предупреждения конфликтов как многоплановой деятельности по ликвидации деструктивного потенциала противоречий между субъектами до начала противостояния. Объективные, организационно-управленческие и социально-психологические условия профилактики конфликтов.

Анализ уровней, на которых возможна деятельность по предупреждению конфликтов: макроуровень, микроуровень, уровень межличностных отношений, внутриличностный уровень. Наиболее эффективные формы предупреждения конфликтов: устранение их причин, создание ситуации поддержания сотрудничества, институционализация отношений, принятие нормативных механизмов, а также использование уместного юмора в предконфликтной ситуации.

Этап процесса прогнозирования конфликтов: выявление симптомов; поиск и анализ информации, моделирование. Основная цель прогнозирования и методы этой деятельности: индуктивный и дедуктивный.

## **5. Внутриличностные конфликты.**

Основные подходы к пониманию внутриличностных конфликтов. Виды конфликтов. Понятие внутриличностные конфликты в основных психологических подходах: фрейдистский подход, постфрейдистские концепции (А. Адлер, К. Юнг, Э. Фромм, К. Хорни), ролевые конфликты (Д. Мид, Ч. Кули), конфликты уровня притязаний (К. Левин, Ф. Хоппе), конфликты познавательных структур личности Л. Фестингер, кризисы возраста (теория психосоциального развития Э. Эриксона).

Последствия внутриличностных конфликтов. Роль конфликта в формировании и развитии личности. Генезис и последствия.

Способы управления и разрешения внутриличностных конфликтов: деструктивные и конструктивные.

Приемы снятия внутреннего напряжения в конфликте.

## **6. Семейные и межличностные конфликты.**

### **Деловая игра**

Сущность межличностного конфликта и специфика его рассмотрения социологией, психологией и наукой социальной работы.

Конфликты на невербальном уровне общения. Конфликты на вербальном уровне общения. Причины и мотивы возникновения межличностных конфликтов, их типологизация.

Процесс и динамика конфликта. Стадии и фазы развития конфликта: его расширение и эскалация. Проблемы, связанные с урегулированием конфликта при его эскалации и расширении. Взаимодействие и взаимозависимость людей. Психосовместимость личностей.

Специфика и причины семейных конфликтов. Способы разрешения семейных и межличностных конфликтов. «Брак», «секс», «любовь» как понятия. Семейные конфликты, факторы конфликтности в семейных отношениях, формы конфликтного поведения супругов. Типичные межличностные конфликты у супругов. Конфликты во взаимодействии родителей и детей.

Психологическое консультирование конфликтных семей.

## **7. Межгрупповые конфликты. Пути их разрешения**

Причины возникновения межгрупповых конфликтов.

Предотвращение конфликтов в группах. Разрешение конфликта.

Основные стили поведения при конфликте: приспособление, компромисс, сотрудничество, игнорирование (уклонение), соперничество (конкуренция) по Томасу.

## **8. Конфликты в больших социальных группах. Политические конфликты**

Социально-трудовые, социально-экономические и социально-политические конфликты. Линии противоречий в социально-трудовых и социально-экономических конфликтах. Особенности социально-трудовых конфликтов в современной России.

Формы проявления социально-трудовых конфликтов. Урегулирование социально-трудовых конфликтов.

Особенности политических конфликтов. Причины возникновения и типология политических конфликтов.

Урегулирование и разрешение политических конфликтов.

### **9. Этнические, национальные и региональные конфликты**

Этнические и региональные конфликты: общее и особенное. Природа, типы и логика региональных и этнических конфликтов в постсоветском пространстве. Причины и повод. Национальные элиты и проблема лидерства. О роли политики в межнациональных конфликтах.

Национализм и конфликты на его основе. Конфликтная ситуация на национальной основе, причины ее возникновения и уровни развития. Специфика развертывания региональных и национально-этнических конфликтов и проблема управления ими.

Профилактика конфликтов на национальной основе. Особенности профилактики и разрешения конфликтов на национальной основе. Специфика разрешения конфликтов на национальной основе.

### **10. Основные предпосылки и методы конструктивного разрешения конфликтов**

#### **Тренинговое занятие**

Управление конфликтом и основные формы его завершения. Противоречие как главный объект управления конфликтом. Условия, определяющие успешность разрешения конфликта. Важнейшие предпосылки эффективного разрешения конфликтов.

Основные принципы конструктивного разрешения конфликтов. Выбор способов ликвидации противоречий. Основные способы завершения конфликта.

Система факторов, влияющих на технологию конструктивного разрешения конфликтов. Прямые и косвенные методы конструктивного разрешения конфликтов.

Переговорный процесс как способ разрешения конфликтной ситуации.

### **5.3. Содержание практических (семинарских) занятий.**

#### **Тема 1: Конфликт как социальный феномен. Виды конфликтов**

*Семинарское занятие проходит в форме дискуссии.*

##### **Вопросы для обсуждения:**

1. Эволюция научных воззрений на конфликт
2. Проблема насилия в религиозных учениях
3. Практические знания как источник конфликтологических идей
4. Западная социология конфликта
5. Роль конфликтологии в развитии российского общества
6. Сущность конфликта, его объект и предмет
7. Основные цели и задачи конфликтологии

##### **Задания:**

1. Подготовить рецензию на одну из статей по теме, приведенных в списке литературы.
2. Охарактеризовать виды конфликтов, составить сравнительную таблицу по выбранным Вами критериям.

#### **Тема 2: Структура, динамика и стратегии разрешения конфликтов**

*Семинарское занятие проходит в форме дискуссии.*

##### **Вопросы для обсуждения:**

1. Основные стадии развития классического конфликта
2. Латентная стадия конфликта
3. Открытая стадия конфликта
4. Роль и значение рефлексивных игр
5. Особенности восприятия конфликтной ситуации
6. Эскалация конфликта: механизм и разновидности
7. Динамика различных видов конфликтов
8. Объективные составляющие конфликта
9. Психологические составляющие конфликта
10. Общая характеристика стадии завершения конфликта, ее варианты и особенности

##### **Задания:**

1. Проанализировать изменения невербальных сигналов в предконфликтной ситуации
2. Выполнить самостоятельную работу по теме 2.

#### **Тема 3. Диагностика конфликта. Аналитическая схема исследования конфликтов.**

##### **Ситуационно-ролевая игра «КОНФЛИКТ»**

##### **Вопросы для обсуждения:**

1. Группы причин социальных конфликтов: объективные, организационно-управленческие, субъективные, их сущность, содержание и особенности.
2. Формы конфликта: насильственные и ненасильственные.
3. Понятие насилия, агрессии. Основные причины насильственного поведения.
4. Конфликтогенный фон и истоки агрессивности.
5. Методы изменения конфликтогенного сознания.
6. Динамические взаимосвязи конфликта и насилия.

## 7. Социально-позитивные и социально-негативные конфликты.

### **Задания:**

1. Подготовить рецензию на одну из статей по теме, приведенных в списке литературы.
2. Выполнить самостоятельную работу по теме 3.
3. Ситуационно-ролевая игра.

**Цель:** выявление особенности структуры и динамики конфликтного взаимодействия. Изучение причин конфликтов.

### **Задачи:**

- выявить структурные компоненты конфликтного взаимодействия;
- установить особенности динамики конфликта.

**Формы работы:** индивидуальный анализ текстов, описывающих конфликт; групповое обсуждение результатов индивидуальной работы.

### **Вопросы для обсуждения:**

1. Методы диагностики конфликтных ситуаций. Охарактеризуйте условия их эффективного применения.
2. Что необходимо предпринять исследователю конфликтных ситуаций для овладения специальными методами (например, тестирование, эксперимент, социометрия).
3. Основные принципы комплексной диагностики конфликтной ситуации. Предложите собственный вариант, исходя из теоретической подготовки и практической деятельности.
4. Фиксация различных сторон внешнего поведения личности, действий и общения.

Далее слушателям предлагается проанализировать тексты, описывающие конкретную ситуацию конфликтного взаимодействия с точки зрения статической структуры (предмет, объект, стороны конфликта, дополнительные участники и др.) и тот же текст необходимо проанализировать с точки зрения динамической структуры (предконфликтная ситуация, инцидент, эскалация, кульминация, завершение, постконфликтная ситуация). Затем необходимо выявить особенности динамической структуры конфликта с точки зрения наличия или отсутствия всех этапов конфликтного взаимодействия (пропуск или застревание на одной из стадий конфликта, тип конфликта). Обсудить полученные результаты и сделать выводы.

Интерактивная ситуационно-ролевая игра «Конфликт» моделирует в условной обстановке деструктивные межличностные и деловые взаимоотношения в соответствии с заданными ролями или спонтанно разыгрываемые.

### **Цели ситуационно-ролевой игры «Конфликт»:**

- развитие умения осуществлять диагностику причин конфликтов; освоение механизма моделирования конфликтных ситуаций; освоение алгоритма анализа конфликта; развитие умения анализировать конфликт на основе разных технологий: традиционным анализом конфликтной ситуации, методом «инцидента», методом разыгрывания ситуации в ролях (инсценировки); освоение методов анализа конфликтов через идентификацию, рефлекссию, эмпатию.

## **Тема 4. Прогнозирование и предупреждение конфликтов**

### **Вопросы для обсуждения:**

1. Характеристика предупреждения конфликтов как многоплановой деятельности по ликвидации деструктивного потенциала противоречий между субъектами до начала противостояния.
2. Объективные, организационно-управленческие и социально-психологические условия профилактики конфликтов.

3. Анализ уровней, на которых возможна деятельность по предупреждению конфликтов: макроуровень, микроуровень, уровень межличностных отношений, внутриличностный уровень.
4. Наиболее эффективные формы предупреждения конфликтов: устранение их причин, создание ситуации поддержания сотрудничества, институционализация отношений, принятие нормативных механизмов, а также использование уместного юмора в предконфликтной ситуации.
5. Этап процесса прогнозирования конфликтов: выявление симптомов; поиск и анализ информации, моделирование.

**Задания:**

1. Выполните тест 2.
2. Выполните задания к самостоятельной работе 4.

**Тема 5. Внутриличностные конфликты**

**Вопросы для обсуждения:**

1. Основные подходы к пониманию внутриличностных конфликтов.
2. Понятие внутриличностных конфликтов в основных психологических подходах: фрейдистский подход, постфрейдистские концепции (А. Адлер, К. Юнг, Э. Фромм, К. Хорни), ролевые конфликты (Д. Мид, Ч. Кули), конфликты уровня притязаний (К. Левин, Ф. Хоппе), конфликты познавательных структур личности Л. Фестингер, кризисы возраста (теория психосоциального развития Э. Эриксона).
3. Последствия внутриличностных конфликтов. Роль конфликта в формировании и развитии личности. Генезис и последствия.
4. Способы управления и разрешения внутриличностных конфликтов: деструктивные и конструктивные.
5. Приемы снятия внутреннего напряжения в конфликте.

**Задания:**

1. Выполните тестовое задание 3.
2. Разработайте презентацию на тему «Приемы снятия внутреннего напряжения в конфликте»

**6. Семейные и межличностные конфликты.**

**Занятие-тренинг**

**Вопросы для обсуждения:**

1. Сущность межличностного конфликта и специфика его рассмотрения.
2. Конфликты на невербальном уровне общения. Конфликты на вербальном уровне общения. Причины и мотивы возникновения межличностных конфликтов, их типологизация.
3. Процесс и динамика конфликта. Проблемы, связанные с урегулированием конфликта при его эскалации и расширении.
4. Специфика и причины семейных конфликтов. «Брак», «секс», «любовь» как понятия.
5. Способы разрешения семейных и межличностных конфликтов.
6. Типичные межличностные конфликты у супругов. Конфликты во взаимодействии родителей и детей.
7. Психологическое консультирование конфликтных семей.

**Задания:**

1. Напишите реферат по теме «Особенности семейных конфликтов»
2. Занятие-тренинг

**Цель:** выявление особенностей протекания конфликтных ситуаций. Анализ конфликтного взаимодействия. Изучение причин конфликтов.

**Задачи:**

- выявить структурные компоненты конфликтного взаимодействия;
- установить особенности протекания конфликта.

**Формы работы:** индивидуальный и групповой анализ текстов, описывающих конфликтную ситуацию; проигрывание конфликтного взаимодействия, групповое обсуждение результатов работы.

**Вопросы для обсуждения:**

1. Основные элементы, определяющие сущность социального конфликта. Раскройте их содержание.
2. Последствия влияния конфликтных ситуаций на психику личности и психологию коллектива. Приведите примеры из своей практики.
3. Элементы структуры конфликта.
4. Как складываются конфликтные ситуации.
5. Каковы условия их перерастания в конфликт.
6. Факторы, осуществляющие выбор определённой стратегии конфликтного поведения.

## **7. Межгрупповые конфликты. Пути их разрешения**

**Вопросы для обсуждения:**

1. Причины возникновения межгрупповых конфликтов.
2. Предотвращение конфликтов в группах. Разрешение конфликта.
3. Основные стили поведения при конфликте: приспособление, компромисс, сотрудничество, игнорирование (уклонение), соперничество (конкуренция) по Томасу.

**Задания:**

1. Выполните тестовое задание 4.
2. Проанализируйте ситуации:

Ситуация 1

В конструкторском бюро не сложились отношения начальника отдела с коллективом. Начальник отдела был назначен на должность два месяца назад. До этого он работал в другом отделе, имел хорошую репутацию как специалист. Имеет большое количество изобретений, один из научных проектов, руководителем которого он был как ведущий инженер по предыдущей должности в другом отделе, получил высшую оценку на международной выставке.

Проанализируйте, какие причины могли лечь в основу конфликта между новым начальником и коллективом?

Ситуация 2

На собрании творческого коллектива обсуждался вопрос о представлении к почетному званию «Заслуженный деятель науки» сотрудника А. Вопрос о представлении к такому званию по соответствующему Положению мог решаться либо открытым, либо тайным голосованием. После короткого обсуждения кандидатуры сотрудник Б. внес предложение: процедуру выдвижения произвести тайным голосованием. Понятно, в результате итоги голосования оказались не в пользу А.

Дополнительная информация:

- 1) инициатором представления А. к почетному званию выступил руководитель коллектива;

2) руководителю были известны негативные высказывания в адрес А. некоторых сотрудников коллектива по поводу якобы имевших место незаслуженных продвижений по работе (А. до смены руководителя коллектива, которое произошло за два года до представления его к почетному званию, несмотря на успехи в научно-исследовательской деятельности, не находил должной оценки со стороны бывшего руководителя М. С приходом нового руководителя С. А. был назначен на вышестоящую должность);

3) численность коллектива, в котором трудился соискатель почетного звания, была небольшая (10 человек); в их числе были четверо сотрудников, имевших почетное звание, и трое, претендовавших на него.

Проанализируйте данную ситуацию на предмет ее конфликтности.

## **8. Конфликты в больших социальных группах. Политические конфликты**

### ***Вопросы для обсуждения:***

1. Социально-трудовые, социально-экономические и социально-политические конфликты.
2. Формы проявления социально-трудовых конфликтов.
3. Урегулирование социально-трудовых конфликтов.
4. Особенности политических конфликтов. Причины возникновения и типология политических конфликтов.
5. Урегулирование и разрешение политических конфликтов.

### ***Задания:***

1. Выполните тестовое задание 5.

## **9. Этнические, национальные и региональные конфликты**

### ***Вопросы для обсуждения:***

1. Этнические и региональные конфликты: общее и особенное.
2. Природа, типы и логика региональных и этнических конфликтов в постсоветском пространстве. Причины и повод.
3. Национальные элиты и проблема лидерства. О роли политики в межнациональных конфликтах.
4. Национализм и конфликты на его основе. Конфликтная ситуация на национальной основе, причины ее возникновения и уровни развития.
5. Специфика развертывания региональных и национально-этнических конфликтов и проблема управления ими.
6. Профилактика конфликтов на национальной основе. Особенности профилактики и разрешения конфликтов на национальной основе.
7. Специфика разрешения конфликтов на национальной основе.

### ***Задания:***

1. Выполните тестовое задание 6.
2. Разработайте выступление по теме «Национализм и конфликты на его основе»

## **10. Основные предпосылки и методы конструктивного разрешения конфликтов**

### ***Вопросы для обсуждения:***

1. Управление конфликтом и основные формы его завершения.
2. Противоречие как главный объект управления конфликтом.

3. Условия, определяющие успешность разрешения конфликта. Важнейшие предпосылки эффективного разрешения конфликтов.
4. Основные принципы конструктивного разрешения конфликтов.
5. Выбор способов ликвидации противоречий. Основные способы завершения конфликта.
6. Система факторов, влияющих на технологию конструктивного разрешения конфликтов.
7. Прямые и косвенные методы конструктивного разрешения конфликтов.
8. Переговорный процесс как способ разрешения конфликтной ситуации.

**Задания:**

1. Выполните реферат «Принципы конструктивного разрешения конфликтов»
  2. Выполните упражнение на развитие эмпатии.
1. Подумайте, способны ли вы отвечать на такие вопросы: «Что я сейчас переживаю?», «Чего я в данный момент хочу?», «Зачем я это делаю?». Если вы умеете отдавать себе в этом отчет, у вас есть способность мыслить за других.
  2. Подумайте и решите, почему в одинаковых ситуациях вы иногда действуете одним образом, а иногда – другим. Вспомните конкретные события. Нужно знать причины своих действий. Это поможет вам понимать причины действий других.
  3. Назовите (про себя) имя человека, который вам неприятен. Решите, в чем здесь причина.
  4. Вспомните случай, когда в беседе ваш собеседник отстаивал, как вам думается, совсем абсурдную точку зрения. Почему он это делал?
  5. Были ли случаи, когда вы, слушая оратора, думали, что он говорит одно, а подразумевает другое? Почему вы так думали?
  6. Если вы хотите развить свою способность понимать переживания и намерения других людей, выработайте у себя привычку наблюдать.
    - Обратив внимание на какого-нибудь человека, оцените его эмоциональное состояние.
    - Научитесь слушать других людей.
    - Перед тем как что-нибудь предлагать или высказать просьбу, подумайте, могут ли вам возразить?
    - Наблюдая за человеком, попробуйте угадать, во что этот человек будет одет в следующий раз. Часто ли подтверждаются ваши прогнозы?
    - Когда смотрите по телевизору художественные фильмы, периодически выключайте звук. При этом старайтесь не терять нити событий. Это поможет вам развить способность идентифицировать себя с другими лицами.
  7. Когда будете в картинной галерее, понаблюдайте за людьми, которые будут внимательно рассматривать картину: а) изображающую радостное событие и б) изображающую печальные или трагические события. Сравните поведение двух групп людей, обратив внимание на их лица, осанку, жесты, характер переговоров между ними. Заметили ли вы разницу?

**5.4. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы**

п/п	Наименование раздела (темы) дисциплины для самостоятельного изучения	Учебно-методическая документация (список рекомендуемой литературы (основная, дополнительная), ресурсы «Интернет», информационно-справочные системы)	Учебно-методические средства

1.	Конфликт как социальный феномен. Виды конфликтов	<p style="text-align: center;"><b>Основная литература</b></p> <p>1. Кибанов А. Я. Конфликтология [Текст] :учебник/ А. Я. Кибанов.- М.: Инфра-М, 2014.- 300с.</p> <p style="text-align: center;"><b>Дополнительная литература</b></p> <p>1. Анцупов А.Я. Конфликтология в схемах и комментариях : Учебное пособие/ А. Я. Анцупов, С. В. Баклановский. - СПб: Питер, 2009</p> <p>2. Конфликтология : Учебник/ Под ред. Кибанова А.Я.. -М: ИНФРА-М, 2006.</p> <p>3. Светлов В., Семенов В. Конфликтология: Учебное пособие /В. Светлов, В. Семенов. – СПб., Питер, 2011</p> <p>4. Шеллинг Т. Стратегия конфликта/ Т. Шеллинг. -М.: ИРИСЭН, 2010.</p>	рецензия статьи
2.	Структура, динамика и стратегии разрешения конфликтов	<p style="text-align: center;"><b>Основная литература</b></p> <p>1. Кибанов А. Я. Конфликтология [Текст] :учебник/ А. Я. Кибанов.- М.: Инфра-М, 2014.- 300с.</p> <p style="text-align: center;"><b>Дополнительная литература</b></p> <p>1. Кильмашкина Т.Н. Конфликтология: Социальные конфликты. Профессиональный учебник/ Т.Н.Кильмашкина. - М., Юнити-Дана, 2009</p> <p>2. Конфликтология : Учебник/ Под ред. Кибанова А.Я.. -М: ИНФРА-М, 2006.</p> <p>3. Психология деловых конфликтов : Хрестоматия. Учебное пособие. - Самара: Бахрах, 2009</p> <p>4. Светлов В., Семенов В. Конфликтология: Учебное пособие /В. Светлов, В. Семенов. – СПб., Питер, 2011</p>	устный опрос сам. работа 2
3.	Диагностика конфликта. Аналитическая схема исследования конфликтов.	<p style="text-align: center;"><b>Основная литература</b></p> <p>1. Кибанов А. Я. Конфликтология [Текст] :учебник/ А. Я. Кибанов.- М.: Инфра-М, 2014.- 300с.</p>	устный опрос, сам. работа 2

		<p><b><i>Дополнительная литература</i></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Анцупов А.Я. Конфликтология в схемах и комментариях : Учебное пособие/ А. Я. Анцупов, С. В. Баклановский. - СПб: Питер, 2009</li> <li>2. Конфликтология : Учебник/ Под ред. Кибанова А.Я.. -М: ИНФРА-М, 2006.</li> <li>3. Конфликтология: Учебник - 2-е изд., перераб. и доп. /Захаров Д.К., Коновалова В.Г., Ворожейкин И.Е. – М., Инфра-М, 2011</li> <li>4. Левин Стюарт Разрешение конфликтов. От конфликта к сотрудничеству : Пер. с англ./ Стюарт Левин. -М.: Олимп-Бизнес, 2008</li> </ol>	
4.	Прогнозирование и предупреждение конфликтов	<p><b><i>Основная литература</i></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Кибанов А. Я. Конфликтология [Текст] :учебник/ А. Я. Кибанов.- М.: Инфра-М, 2014.- 300с.</li> </ol> <p><b><i>Дополнительная литература</i></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Анцупов А.Я., Баклановский С.В. Конфликтология в схемах и комментариях/А.Я. Анцупов, С.В. Баклановский. – СПб., Питер, 2009</li> <li>2. Кильмашкина Т.Н. Конфликтология: Социальные конфликты. Профессиональный учебник/ Т.Н.Кильмашкина. - М., Юнити-Дана, 2009</li> <li>3. Конфликтология: Учебник - 2-е изд., перераб. и доп. /Захаров Д.К., Коновалова В.Г., Ворожейкин И.Е. – М., Инфра-М, 2011</li> <li>4. Психология деловых конфликтов : Хрестоматия. Учебное пособие. - Самара: Бахрах, 2009</li> <li>5. Шеллинг Т. Стратегия конфликта/ Т. Шеллинг. -М.: ИРИСЭН, 2010.</li> </ol>	ситуационно-ролевая игра
5.	Внутриличностные конфликты	<p><b><i>Основная литература</i></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Кибанов А. Я. Конфликтология [Текст] :учебник/ А. Я. Кибанов.- М.: Инфра-М, 2014.- 300с.</li> </ol> <p><b><i>Дополнительная литература</i></b></p>	тестирование, сам. работа 4

		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Анцупов А.Я. Конфликтология в схемах и комментариях : Учебное пособие/ А. Я. Анцупов, С. В. Баклановский. - СПб: Питер, 2009</li> <li>2. Кильмашкина Т.Н. Конфликтология: Социальные конфликты. Профессиональный учебник/ Т.Н.Кильмашкина. - М., Юнити-Дана, 2009</li> <li>3. Конфликтология: Учебник - 2-е изд., перераб. и доп. /Захаров Д.К., Коновалова В.Г., Ворожейкин И.Е. – М., Инфра-М, 2011</li> <li>4. Психология деловых конфликтов : Хрестоматия. Учебное пособие. - Самара: Бахрах, 2009</li> <li>5. Светлов В., Семенов В. Конфликтология: Учебное пособие /В. Светлов, В. Семенов. – СПб., Питер, 2011</li> </ol>	
6.	Семейные межличностные конфликты	<p style="text-align: center;"><b><i>Основная литература</i></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Кибанов А. Я. Конфликтология [Текст] :учебник/ А. Я. Кибанов.- М.: Инфра-М, 2014.- 300с.</li> </ol> <p style="text-align: center;"><b><i>Дополнительная литература</i></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Анцупов А.Я. Конфликтология в схемах и комментариях : Учебное пособие/ А. Я. Анцупов, С. В. Баклановский. - СПб: Питер, 2009</li> <li>2. Кильмашкина Т.Н. Конфликтология: Социальные конфликты. Профессиональный учебник/ Т.Н.Кильмашкина. - М., Юнити-Дана, 2009</li> <li>3. Конфликтология: Учебник - 2-е изд., перераб. и доп. /Захаров Д.К., Коновалова В.Г., Ворожейкин И.Е. – М., Инфра-М, 2011</li> <li>4. Психология деловых конфликтов : Хрестоматия. Учебное пособие. - Самара: Бахрах, 2009</li> <li>5. Светлов В., Семенов В. Конфликтология: Учебное пособие /В. Светлов, В. Семенов. – СПб., Питер, 2011</li> <li>6. Шеллинг Т. Стратегия конфликта/ Т. Шеллинг. -М.: ИРИСЭН, 2010.</li> </ol>	устный опрос, тестирование, разработка презентаций, деловая игра, тренинг

7.	Межгрупповые конфликты. Пути их разрешения	<p style="text-align: center;"><b>Основная литература</b></p> <p>1. Кибанов А. Я. Конфликтология [Текст] :учебник/ А. Я. Кибанов.- М.: Инфра-М, 2014.- 300с.</p> <p style="text-align: center;"><b>Дополнительная литература</b></p> <p>1. Анцупов А.Я., Баклановский С.В. Конфликтология в схемах и комментариях/А.Я. Анцупов, С.В. Баклановский. – СПб., Питер, 2009</p> <p>2. Кильмашкина Т.Н. Конфликтология: Социальные конфликты. Профессиональный учебник/ Т.Н.Кильмашкина. - М., Юнити-Дана, 2009</p> <p>3. Психология деловых конфликтов : Хрестоматия. Учебное пособие. - Самара: Бахрах, 2009</p> <p>4. Шеллинг Т. Стратегия конфликта/ Т. Шеллинг. -М.: ИРИСЭН, 2010.</p> <p>5. Шермерорн Дж. Организационное поведение : 8-е изд./ Дж.Шермерорн, Дж. Хант, Р. Осборн. - СПб.: Питер, 2011</p>	Решение задач
8.	Конфликты в больших социальных группах. Политические конфликты	<p style="text-align: center;"><b>Основная литература</b></p> <p>1. Кибанов А. Я. Конфликтология [Текст] :учебник/ А. Я. Кибанов.- М.: Инфра-М, 2014.- 300с.</p> <p style="text-align: center;"><b>Дополнительная литература</b></p> <p>1. Анцупов А.Я., Баклановский С.В. Конфликтология в схемах и комментариях/А.Я. Анцупов, С.В. Баклановский. – СПб., Питер, 2009</p> <p>2. Кильмашкина Т.Н. Конфликтология: Социальные конфликты. Профессиональный учебник/ Т.Н.Кильмашкина. - М., Юнити-Дана, 2009</p> <p>3. Конфликтология: Учебник - 2-е изд., перераб. и доп. /Захаров Д.К., Коновалова В.Г., Ворожейкин И.Е. – М., Инфра-М, 2011</p> <p>4. Левин Стюарт Разрешение конфликтов. От конфликта к сотрудничеству : Пер. с англ./ Стюарт Левин. -М.: Олимп-Бизнес, 2008</p> <p>5. Психология деловых конфликтов :</p>	реферат тренинг

		<p>Хрестоматия. Учебное пособие. - Самара: Бахрах, 2009</p> <p>6. Шеллинг Т. Стратегия конфликта/ Т. Шеллинг. -М.: ИРИСЭН, 2010.</p> <p>7. Шермерорн Дж. Организационное поведение : 8-е изд./ Дж.Шермерорн, Дж. Хант, Р. Осборн. - СПб.: Питер, 2011</p>	
9.	Этнические, национальные и региональные конфликты	<p><b>Основная литература</b></p> <p>1. Кибанов А. Я. Конфликтология [Текст] :учебник/ А. Я. Кибанов.- М.: Инфра-М, 2014.- 300с.</p> <p><b>Дополнительная литература</b></p> <p>1. Кильмашкина Т.Н. Конфликтология: Социальные конфликты. Профессиональный учебник/ Т.Н.Кильмашкина. - М., Юнити-Дана, 2009</p> <p>2. Конфликтология : Учебник/ Под ред. Кибанова А.Я.. -М: ИНФРА-М, 2006.</p> <p>3. Левин Стюарт Разрешение конфликтов. От конфликта к сотрудничеству : Пер. с англ./ Стюарт Левин. -М.: Олимп-Бизнес, 2008</p> <p>4. Светлов В., Семенов В. Конфликтология:Учебное пособие /В. Светлов, В. Семенов. – СПб., Питер, 2011</p> <p>5. Шеллинг Т. Стратегия конфликта/ Т. Шеллинг. -М.: ИРИСЭН, 2010.</p> <p>6. Шермерорн Дж. Организационное поведение : 8-е изд./ Дж.Шермерорн, Дж. Хант, Р. Осборн. - СПб.: Питер, 2011</p>	устный опрос, тестирование, реферат
10.	Основные предпосылки и методы конструктивного разрешения конфликтов	<p><b>Основная литература</b></p> <p>1. Кибанов А. Я. Конфликтология [Текст] :учебник/ А. Я. Кибанов.- М.: Инфра-М, 2014.- 300с.</p> <p><b>Дополнительная литература</b></p> <p>1. Анцупов А.Я. Конфликтология в схемах и комментариях : Учебное пособие/ А. Я. Анцупов, С. В.</p>	устный опрос, тестирование, тининг

		<p>Баклановский. - СПб: Питер, 2009</p> <p>2. Кильмашкина Т.Н. Конфликтология: Социальные конфликты. Профессиональный учебник/ Т.Н.Кильмашкина. - М., Юнити-Дана, 2009</p> <p>3. Конфликтология: Учебник - 2-е изд., перераб. и доп. /Захаров Д.К., Коновалова В.Г., Ворожейкин И.Е. – М., Инфра-М, 2011</p> <p>4. Левин Стюарт Разрешение конфликтов. От конфликта к сотрудничеству : Пер. с англ./ Стюарт Левин. -М.: Олимп-Бизнес, 2008</p> <p>5. Психология деловых конфликтов : Хрестоматия. Учебное пособие. - Самара: Бахрах, 2009</p> <p>6. Шеллинг Т. Стратегия конфликта/ Т. Шеллинг. -М.: ИРИСЭН, 2010.</p>	
--	--	--	--

#### 5.4.1. Перечень информационных технологий, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости):

СПС «Консультант Плюс» (локальная сеть Института)  
 ЭБС «IPRbooks» [URL:http://www.iprbookshop.ru/11020](http://www.iprbookshop.ru/11020) или локальная сеть Института  
 Компьютерная презентация лекций (Power Point)  
 Рабочее место в Институте, оборудованное компьютером с выходом в сеть Интернет  
 Локальная сеть Волгоградского гуманитарного института (учебно-методическая документация)  
 Электронная почта слушателя ВгГИ (\_\_\_\_\_@vggi.ru)  
 Поисковые системы: <http://www.yandex.ru/>; <https://www.google.ru/>; <https://mail.ru/>

#### 5.4.2. Методические указания слушателю для осуществления самостоятельной работы

Одним из основных методов овладения знаниями является *самостоятельная работа слушателей*, объем которой определяется учебно-методическим комплексом в часах для каждой категории слушателей по данному направлению. Самостоятельная работа планируется, с учетом расписания занятий и тематического плана по дисциплине «Конфликтология». Проводя самостоятельную работу, обучающиеся опираются на методические советы и рекомендации преподавателя.

Внедрение этой формы обучения, думается, будет способствовать повышению качества образования. Во-первых, за счет того, что каждый слушатель при личной встрече с преподавателем сможет решить именно те, проблемы, которые возникают у него при изучении материала и реализации изученного на практике. Во-вторых, повысится уровень самостоятельности слушателя. Если при проведении группового занятия слушатель может не принимать активного участия в обсуждении и решении проблемы, или просто соглашаться с решениями, предложенными другими, то, работая самостоятельно, он

вынуждении будет решать проблему самостоятельно, что в конечном итоге подготовит его к будущей практической деятельности. Слушатель также сможет самостоятельно планировать время, затрачиваемое им на постановку проблемы, ее решения, и составления отчета для преподавателя, что опять же будет способствовать повышению уровня образования данного слушателя.

Для повышения эффективности самостоятельной работы слушателей рекомендуется следующий порядок ее организации. Сначала изучаются теоретические вопросы по соответствующей теме с проработкой основной и дополнительной литературы. Особое внимание следует обратить на понимание основных понятий и определений, что необходимо для правильного понимания и решения задач. Затем нужно самостоятельно разобрать и решить рассмотренные в тексте примеры, выясняя в деталях практическое значение выученного теоретического материала. После чего еще раз внимательно прочитать все вопросы теории, попутно решая соответствующие упражнения, приведенные в учебниках и сборниках задач.

Помощь в самостоятельной подготовке слушателю окажут материалы учебно-методического комплекса. Они содержат перечень вопросов, которые необходимо изучить самостоятельно. К каждой теме прилагается список основной и дополнительной литературы, изучение которой будет способствовать наиболее полной подготовке к занятию. Слушателю необходимо знать, что для подготовки достаточно использовать один из приведенных источников основной литературы. Для расширения познаний необходимо обращаться к дополнительной литературе. Надо обратить внимание на то, что к каждой теме приведены основные понятия и краткое содержание материала, необходимого для изучения.

Выполнение слушателями самостоятельной работы контролируется в зависимости от задания в форме проверки: составления аналитического обзора, подготовки реферата, заполнения теста, решения ситуационных задач, зачета. Все эти задания, темы рефератов и тесты для контроля знаний слушателей можно найти в материалах учебно-методического комплекса в разделе: «Фонд оценочных средств».

#### ***Рекомендации по работе с литературой.***

Освоение дисциплины требует систематического и тщательного изучения основной и дополнительной литературы. Работа с литературой требуется как в процессе развернутого исследования, в течение изучения дисциплины, так и на завершающем этапе, при подготовке к экзамену или зачету.

Поиск необходимой литературы осуществляется при изучении или просмотре следующих изданий: сборники тезисов или научных докладов, трудов, коллективные или персональные монографии, профессиональные журналы, хрестоматийная литература, справочные издания.

При подборе научных и учебных источников следует обращаться к алфавитным и предметным каталогам библиотек, специальным библиографическим справочникам, тематическим сборникам литературы, указателям журнальных статей, использовать ссылки на опубликованные работы, имеющиеся в монографиях и научных статьях.

По рекомендации преподавателя изучение первоисточников может сопровождаться конспектами. Конспектируемый материал рекомендуется группировать по определенным разделам и систематизировать по существу излагаемой информации. Это необходимо для того, чтобы в процессе изучения материала можно было легко анализировать и сопоставлять различные точки зрения авторов по тем или иным дискуссионным вопросам.

Выполнение слушателями самостоятельной работы контролируется в зависимости от задания в форме проверки конспекта, проведения коллоквиума, проведения тестирования, написания рефератов, выполнение письменных заданий (написание эссе, экспресс-опросы). Все задания для самостоятельной работы, темы рефератов и тесты для контроля знаний слушателей можно найти в материалах учебно-методического комплекса в разделе Фонда оценочных средств.

Одной из форм контроля самостоятельной работы является тест. При подготовке к *тесту* обучающийся должен внимательно изучить материал, предложенный преподавателем и отраженный в учебно-методическом комплексе (основные термины, вопросы для обсуждения, основную и дополнительную литературу); рассмотреть практические задачи, предложенные к данной теме; еще раз вернуться к теоретическим вопросам для закрепления материала.

На ознакомление с вопросами и формулирование ответа слушателю отводится 40 минут.

Знания оцениваются по четырехбалльной системе: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

При оценивании знаний и умений слушателей по дисциплине преподаватель руководствуется, прежде всего, следующими критериями:

- правильность ответов на вопросы (верное, четкое, достаточно глубокое изложение);
- полнота и лаконичность ответа;
- грамотное комментирование и приведение примеров.

Слушатели, давшие в результате 80 % и более правильных ответов получают оценку «отлично». Слушатели, давшие в результате опроса правильные ответы на 60 % и более процентов получают оценку «хорошо». Слушатели, давшие в результате опроса правильные ответы на 50 % и более процентов получают оценку «удовлетворительно». Слушатели, давшие в результате опроса правильные ответы на менее 50 % вопросов получают оценку «неудовлетворительно».

Форма контроля – *реферат, доклад, аналитический обзор*. Знания оцениваются по четырехбалльной системе: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

При оценивании знаний и умений слушателей учитываются следующие критерии:

- развитие навыков самостоятельного научного поиска необходимой литературы;
- развитие навыков самостоятельной работы с учебной и научной литературой при решении поставленных задач;
- развитие навыков научного анализа материала и его изложения;
- выработка умения самостоятельного выделения из всей найденной информации основных аспектов раскрывающих суть темы реферата и анализа их;
- развитие умения излагать изучаемый материал в краткой по объему и емкой по содержанию форме;
- закрепление знаний по выбранной теме при работе с дополнительными источниками.

**Контрольные работы.** Знания оцениваются по четырехбалльной системе: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

При оценивании знаний и умений слушателей по дисциплине преподаватель руководствуется, прежде всего, следующими критериями:

- развитие навыков самостоятельного научного поиска необходимой литературы;
- развитие навыков самостоятельной работы с учебной и научной литературой при решении поставленных задач;
- развитие навыков научного анализа материала и его изложения;
- выработка умения самостоятельного выделения из всей найденной информации основных аспектов раскрывающих суть темы реферата и анализа их;
- развитие умения излагать изучаемый материал в краткой по объему и емкой по содержанию форме;
- закрепление знаний по выбранной теме при работе с дополнительными источниками.

**Оценка знаний, умений и навыков (компетенций) при интерактивных формах занятий.** Знания оцениваются по четырехбалльной системе: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

При оценивании знаний и умений слушателей учитываются следующие критерии:

- развитие навыков самостоятельного научного поиска необходимой литературы;
- развитие навыков самостоятельной работы с учебной и научной литературой при решении поставленных задач;
- развитие навыков научного анализа материала и его изложения;
- выработка умения самостоятельного выделения из всей найденной информации основных аспектов раскрывающих суть темы реферата и анализа их;
- развитие умения излагать изучаемый материал в краткой по объему и емкой по содержанию форме;
- закрепление знаний по выбранной теме при работе с дополнительными источниками;
- умение оперировать психологическими понятиями и категориями;
- умение психологически грамотно анализировать факты и возникающие в связи с ними явления.

Критерии оценки и шкала оценивания знаний, умений, навыков:

**5 БАЛЛОВ (отлично):**

- систематизированные, полные знания по всем вопросам;
- свободное владение психологической терминологией, стилистически грамотное, логически правильное изложение ответов на вопросы;
- четкое представление о сущности, характере и взаимосвязях психологических понятий и психически значимых явлений;
- умение обосновать излагаемый материал практическими примерами;
- умение использовать научные достижения психологических и других связанных с ними дисциплин;
- ориентирование в специальной литературе.
- знание основных проблем базовых психологических дисциплин.

**4 БАЛЛА (хорошо):**

- в основном полные знания по всем вопросам;
- владение психологической терминологией, стилистически грамотное, логически правильное изложение ответов на вопросы;
- четкое представление о сущности и взаимосвязях психологически значимых явлений;
- умение обосновать излагаемый материал практическими примерами;

**3 БАЛЛА (удовлетворительно):**

- фрагментарные знания при ответе;
- владение психологической терминологией;
- не полное представление о сущности и взаимосвязях психологически значимых явлений и процессов;
- умение обосновать излагаемый материал практическими примерами.

**2 БАЛЛА (неудовлетворительно):**

- отсутствие знаний и компетенций;
- отсутствие представления о сущности, характере и взаимосвязях психологически значимых явлений;
- неумение владеть психологической терминологией.

**5.5. Образовательные технологии.**

№	Тема занятия	Вид учебного	Форма/методы	Количество
---	--------------	--------------	--------------	------------

п/п		занятия	активного, интерактивного, сетевого обучения	часов
1.	Конфликт как социальный феномен. Виды конфликтов	лекция	презентация	2
2.	Конфликт как социальный феномен. Виды конфликтов	семинар	дискуссия (публичное исследование)	
3.	Диагностика конфликта. Аналитическая схема исследования конфликтов.	семинар	ситуативно-ролевая игра	2
4.	Семейные и межличностные конфликты	лекция	деловая игра	2
5.	Семейные и межличностные конфликты	семинар	тренинг	2
6.	Основные предпосылки и методы конструктивного разрешения конфликтов	лекция	тренинг	2
Итого:				12

## 7. Перечень основной и дополнительной литературы

### *Основная литература*

1. Кибанов А. Я. Конфликтология [Текст] :учебник/ А. Я. Кибанов.- М.: Инфра-М, 2014.- 300с.

### *Дополнительная литература*

2. Абрамов Р.Н. Сетевые структуры и формирования информационного общества // Социологические исследования. 2002. № 2.
3. Агеева Л.Г. Конфликтология: краткий теоретический курс: учебное пособие / Л.Г. Агеева. - Ульяновск: УлГТУ, 2010.
4. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология: Учебник для вузов. М., 2002.
5. Громова О. Н. Конфликтология: Учебное пособие. М.: ЮНИТИ, 2009.
6. Дмитриев А., Казимирчук В. Технология достижения консенсуса: процедурные аспекты // Социальные конфликты: экспертиза, прогнозирование, технологии разрешения. М., 1994. № 7.
7. Дмитриев А.В. Конфликтология: Учебное пособие для слушателей вузов. М., 2002.
8. Дмитриев А.В. Социальный конфликт: общее и особенное. М., 2002.
9. Добренков В.И., Кравченко А.И. Социология. Учебник: В 3-х тт. М., 2000. Т. 1.
10. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. 2-е издание, дополненное и переработанное. - 213с.
11. Зайцев А.К. Социальный конфликт. М.: Academia, 2008.
12. Здравомыслов А. Г. Социология конфликта. М.: АО Аспект - Пресс, 2009.
13. Здравомыслов А.Г. Межнациональные конфликты в постсоветском пространстве. М., 2007.
14. Зеркин Д.П. Основы конфликтологии: курс лекций. Ростов н/Д.: Изд-во Феникс, 2008.
1. Кильмашкина Т.Н. Конфликтология: Социальные конфликты. Профессиональный учебник/ Т.Н.Кильмашкина. - М., Юнити-Дана, 2009
15. Козер Л. Функции социального конфликта. М.: Идея-Пресс, Дом интеллектуал. книги, 2000.
16. Козырев Г.И. Введение в конфликтологию. М.: Владос, 2001.
17. Козырев Г.И. Политическая конфликтология: учебное пособие. М., 2008.

18. Конфликтология / Под ред. А.С.Кармина. СПб.: Лань, 2001.
2. Конфликтология : Учебник/ Под ред. Кибанова А.Я.. -М: ИНФРА-М, 2006.
3. Левин Стюарт Разрешение конфликтов. От конфликта к сотрудничеству : Пер. с англ./ Стюарт Левин. -М.: Олимп-Бизнес, 2008
19. Леонов Н.И. Конфликтология. М.: Издательство: МОДЭК, МПСИ. 2002.
20. Мириманова М.С. Конфликтология. М.: Академия, 2003.
21. Пронин С.В., Давыдов А.П. Социальные конфликты в современном обществе. М., 2003.
22. Прошанов С.Л. Социология конфликта в России: История, теория, современность. М., 2008.
23. Психология конфликта / Сост. и общая ред. Н.В. Гришиной. СПб.: Питер, 2001.
24. Рубин Дж, Пруйт Д., Ким Хе Сунг Социальный конфликт: эскалация, тупик, разрешение. СПб.: Прайм ЕВРОЗНАК, 2001.
25. Рябцев В.Н., Шитив М.А. Конфликтология. Хрестоматия (для слушателей политологических отделений и факультетов университетов). - Ростов-на-Дону: Изд-во РГУ, 2001. - 488с.
26. Трухачев В.И., Лякишева И.Н., Михайлова К.Ю. Международные деловые переговоры. М.: Финансы и статистика, 2005.
27. Уткин Э.А. Конфликтология: теория и практика. М.: Тандем ЭКМОС, 2000.
28. Цыбульская М.В. Конфликтология: учебно-практическое пособие - М. : Изд. центр ЕАОИ, 2009.]
29. Шейнов В.П. Конфликты в нашей жизни и их разрешение. Минск: Амалфея, 2007.

#### **8. Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет»**

1. <http://elibrary.ru/> Научная электронная библиотека
2. <http://diss.rsl.ru/> Российская государственная библиотека диссертаций
3. <http://www.edulib.ru/> Центральная библиотека образовательных ресурсов
4. <http://www.inion.ru/product/db.htm> Базы данных ИНИОН
5. <http://www.edu.ru/> Библиотека федерального портала «Российское образование»
6. <http://club.fom.ru> Библиотека клуба «Образование по-новому»
7. <http://www.socium.info/library.html> Библиотека информационно-аналитического центра «Социум» <http://soc.lib.ru/> Библиотека социологии и психологии управления
8. <http://spb.org.ru/> - Практическая конфликтология в России
9. <http://www.uniyar.ac.ru/> - Политика в зеркале конфликтологии
10. [www.humanities.edu.ru](http://www.humanities.edu.ru) - Вишневская А.В. Курс лекций
11. <http://aguarun.ru/psih/K> - Психология конфликта
12. [onflikt/default.htm](http://onflikt/default.htm) – статьи об управлении персоналом
13. [www.conflictology.spb.r](http://www.conflictology.spb.r) – Статьи о проблемах конфликтологии

#### **9. Перечень информационных технологий, включая перечень программного обеспечения и информационно-справочные системы**

СПС «Консультант Плюс» (локальная сеть Института)  
 ЭБС «IPRbooks» [URL:http://www.iprbookshop.ru/11020](http://www.iprbookshop.ru/11020) или локальная сеть Института  
 Компьютерная презентация лекций (Power Point)  
 Рабочее место, оборудованное компьютером с выходом в сеть Интернет  
 Локальная сеть Волгоградского гуманитарного института (учебно-методическая документация)  
 Электронная почта слушателя ВгГИ ([\\_\\_\\_\\_\\_@vggi.ru](mailto:_____@vggi.ru))

Поисковые системы: <http://www.yandex.ru/>; <https://www.google.ru/>; <https://mail.ru/>

## 10. Материально-техническое обеспечение дисциплины

№ п/п	Наименование	Наименование помещения или оборудования
1.	Специализированные аудитории:	Кабинет психологической разгрузки, компьютерный класс
2.	Специализированная мебель и оргсредства	Мягкая мебель для снятия эмоциональной нагрузки
3.	Специальное оборудование:	Проектор, DVD, флипчарт
4.	Технические средства обучения:	Интерактивная доска, ноутбуки, компьютеры, наушники
5.	Иное	Коллекция музыки

## Фонд оценочных средств

### 1.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, шкала оценивания

№ раздела	Наименование и код формируемой и контролируемой компетенции	Этапы формирования компетенции (разделы, темы дисциплины, изучение которых формирует компетенцию)	Показатели оценивания (знания, умения, навыки)
1.	способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности (ОПК-1).	<b>Темы:</b> Конфликт как социальный феномен. Виды конфликтов Структура, динамика и стратегии разрешения конфликтов Диагностика конфликта. Аналитическая схема исследования конфликтов. Прогнозирование и предупреждение конфликтов Внутриличностные конфликты Семейные и межличностные конфликты Межгрупповые конфликты. Пути их разрешения Конфликты в больших социальных группах.	<b>Знать:</b> основные характеристики процесса восприятия личности другого человека; правила установления доверительного контакта; форму и структуру ведения диалога; методы и средства убеждения людей; <b>Уметь:</b> формулировать и анализировать проблемы восприятия личности другого; устанавливать доверительные контакты; вести диалог; убеждать людей; поддерживать людей в различных ситуациях; <b>Формируемые навыки:</b> способность к восприятию личности другого; эмпатия; возможность установления доверительного контакта и диалога; способность к убеждению; готовность к поддержке людей.

		<p>Политические конфликты  Этнические, национальные  и региональные конфликты  Основные предпосылки и  методы конструктивного  разрешения конфликтов</p>	
2.	<p>способностью  к реализации  стандартных  программ,  направленных на  предупреждение  отклонений в  социальном и  личностном статусе  и развитии,  профессиональных  рисков в различных  видах деятельности  (ПК-1);</p>	<p><b>Темы:</b>  Структура, динамика и  стратегии разрешения  конфликтов  Диагностика конфликта.  Аналитическая схема  исследования конфликтов.  Прогнозирование и  предупреждение  конфликтов  Внутриличностные  конфликты  Семейные и  межличностные  конфликты  Межгрупповые  конфликты. Пути их  разрешения  Конфликты в больших  социальных группах.  Политические конфликты  Этнические, национальные  и региональные конфликты  Основные предпосылки и  методы конструктивного  разрешения конфликтов</p>	<p><b>Знать:</b> стандартные  программы развития и  совершенствования личности в  современном обществе  <b>Уметь:</b> оценивать и применять  содержание стандартных  программ предупреждения  отклонений и развития личности,  снижения профессиональных  рисков  <b>Формируемые навыки:</b> владеть  полученными знаниями и  навыками в процессе личностного  и социального развития для  предупреждения  профессиональных рисков</p>
3.	<p>способностью  к психологической  диагностике,  прогнозированию  изменений и  динамики уровня  развития  познавательной и  мотивационно-  волевой сферы,  самосознания,  психомоторики,  способностей,  характера,  темперамента,  функциональных  состояний,  личностных черт и</p>	<p><b>Темы:</b>  Диагностика конфликта.  Аналитическая схема  исследования конфликтов.  Прогнозирование и  предупреждение  конфликтов  Внутриличностные  конфликты  Семейные и  межличностные  конфликты  Межгрупповые  конфликты. Пути их  разрешения  Конфликты в больших  социальных группах.  Политические конфликты</p>	<p><b>Знать:</b> стандартные программы  развития и совершенствования  личности в современном  обществе  <b>Уметь:</b> оценивать и применять  содержание стандартных  программ предупреждения  отклонений и развития личности,  снижения профессиональных  рисков  <b>Формируемые навыки:</b> владеть  полученными знаниями и  навыками в процессе личностного  и социального развития для  предупреждения  профессиональных рисков</p>

	<p>акцентуаций в норме и при психических отклонениях целью гармонизации психического функционирования человека (ПК-5);</p>	<p>в при с</p> <p>Этнические, национальные и региональные конфликты Основные предпосылки и методы конструктивного разрешения конфликтов</p>	
--	--	---	--

К разделам № 1-16 (устный ответ, активные и интерактивные формы, зачет)

Шкала оценивания	Критерии оценивания
отлично	<p>Выставляется слушателю, если он проявил следующие знания, умения, навыки:</p> <p>свободное владение научной терминологией, стилистически грамотное, логически правильное изложение ответов на вопросы;</p> <p>умение использовать научные достижения психологических и других связанных с ними дисциплин;</p> <p>систематизированные, полные знания по всем вопросам, входящим в показатель «знать» соответствующей компетенции;</p> <p>четкое представление о сущности, характере и взаимосвязях психологических понятий ;</p> <p>знание основных проблем психологической дисциплины;</p> <p>ориентирование в специальной литературе;</p> <p>знания отличаются глубиной и содержательностью, дается полный ответ;</p> <p>ответ слушателя структурирован, содержит анализ существующих теорий, научных школ, направлений и их авторов по вопросу билета;</p> <p>логично и доказательно раскрывает предложенную проблему;</p> <p>ответ характеризуется глубиной, полнотой и не содержит фактических ошибок;</p> <p>ответ иллюстрируется примерами, в том числе из собственной практики;</p> <p>демонстрирует умение аргументировано вести диалог и научную дискуссию.</p> <p>Имеет навыки: подбора средств профессиональных действий в зависимости от решаемых задач; описания психологического факта; реализации основных психологических методик.</p>
хорошо	<p>Выставляется слушателю, если он проявил следующие знания, умения, навыки:</p> <p>владение научной терминологией, стилистически грамотное, логически правильное изложение ответов на вопросы;</p> <p>в основном полные знания по всем вопросам тем, формирующим компетенцию;</p> <p>четкое представление о сущности, характере и взаимосвязях психологических понятий ;</p>

	<p>умение обосновать излагаемый материал практическими примерами;</p> <p>имеющиеся в ответе несущественные фактические ошибки, слушатель способен исправить самостоятельно, благодаря наводящему вопросу;</p> <p>недостаточно логично изложен ответ;</p> <p>слушатель не может назвать авторов той или иной теории.</p> <p>Имеет навыки: подбора средств профессиональных действий в зависимости от решаемых задач; описания психологического факта; реализации основных психологических методик.</p>
удовлетворительно	<p>Выставляется слушателю, если он проявил следующие знания, умения, навыки:</p> <p>владение психологической терминологией;</p> <p>фрагментарные знания при ответе, которые отличаются поверхностностью и малой содержательностью, имеются неточности при ответе на основные вопросы;</p> <p>не полное представление о сущности и взаимосвязях психологических закономерностей и принципов;</p> <p>умение обосновать излагаемый материал практическими примерами;</p> <p>программные материалы в основном излагается, но допущены фактические ошибки;</p> <p>слушатель не может обосновать, объяснить факты;</p> <p>отсутствуют представления о межпредметных связях.</p> <p>Имеет навыки: подбора средств профессиональных действий в зависимости от решаемых задач; описания психологического факта; реализации основных психологических методик.</p>
неудовлетворительно	<p>Выставляется слушателю, если он продемонстрировал:</p> <p>отсутствие представления о сущности, характере и взаимосвязях психологических закономерностей и принципов;</p> <p>неумение владеть психологической терминологией;</p> <p>отсутствие знаний и умений;</p> <p>отсутствие сформированной компетенции;</p> <p>отсутствие сформированных навыков.</p>
зачтено	<p>Выставляется слушателю, если он проявил следующие знания, умения, навыки:</p> <p>фрагментарные знания при ответе, которые отличаются поверхностностью и малой содержательностью, имеются неточности при ответе на основные вопросы;</p> <p>не полное представление сущности, характере и взаимосвязях психологических закономерностей и принципов;</p> <p>владение психологической терминологией;</p> <p>умение обосновать излагаемый материал практическими примерами;</p> <p>четкое представление о сущности, характере и взаимосвязях понятий анатомии ЦНС;</p> <p>демонстрирует умение аргументировано вести диалог и научную дискуссию.</p>

	Имеет навыки: подбора средств профессиональных действий в зависимости от решаемых задач; описания психологического факта; реализации основных психологических методик.
не зачтено	Выставляется слушателю, если он продемонстрировал: отсутствие знаний и умений; отсутствие представления о сущности, характере и взаимосвязях психологических закономерностей и принципов; неумение владеть психологической терминологией; отсутствие сформированных навыков

К разделам № 1-16 (реферат, доклад)

Шкала оценивания	Критерии оценивания
отлично	выставляется слушателю, если тема раскрыта полностью; слушателем освещена актуальность темы, цели и задачи, научна и практическая значимость, сформулированы методы, теоретическая база; реферат оформлен в соответствии с предъявляемыми требованиями; в реферате исследуются проблемы теоретического и (или) практического характера; в реферате делаются аргументированные и обоснованные выводы по исследуемым проблемам; развиты навыки самостоятельного научного поиска необходимой литературы; выработаны умения самостоятельного выделения из всей найденной информации основных аспектов раскрывающих суть темы реферата и анализа их; слушатель аргументировано ответил на все вопросы, заданные при обсуждении доклада; развиты навыки самостоятельной работы учебной и научной литературой при решении поставленных задач; развиты навыки научного анализа материала и его изложения; закрепление знаний по выбранной теме при работе с дополнительными источниками; развиты умения излагать изучаемый материал в краткой по объему и емкой по содержанию форме.
хорошо	выставляется слушателю, если: заявленная тема раскрыта полностью; развиты умения излагать изучаемый материал в краткой по объему и емкой по содержанию форме; слушатель ответил на большинство вопросов, заданных в процессе обсуждения доклада; развиты навыки самостоятельной работы учебной и научной литературой при решении поставленных задач; в реферате исследуются проблемы теоретического и (или) практического характера; развиты навыки самостоятельного научного поиска необходимой литературы;

	развиты навыки научного анализа материала и его изложения; выработаны умения самостоятельного выделения из всей найденной информации основных аспектов раскрывающих суть темы реферата и анализа их; закрепление знаний по выбранной теме при работе с дополнительными источниками.
удовлетворительно	выставляется слушателю, если: заявленная тема раскрыта не полностью; слушатель не ответил на большинство вопросов, заданных в процессе обсуждения доклада; неправильно оформлен научный аппарат; в работе использовалось менее 3-х источников; развиты навыки самостоятельного научного поиска необходимой литературы; развиты умения излагать изучаемый материал в краткой по объему и емкой по содержанию форме; развиты навыки самостоятельной работы учебной и научной литературой при решении поставленных задач.
неудовлетворительно	выставляется слушателю, если: заявленная тема не раскрыта; не сформирована компетенция; рецензент доказал академическую недобросовестность слушателя (плагиат).

#### К разделам № 1-16 (тест)

Шкала оценивания	Критерии оценивания
отлично	слушатели, давшие в результате 80 % и более правильных ответов получают оценку «отлично».
хорошо	слушатели, давшие в результате опроса правильные ответы на 60 % и более процентов получают оценку «хорошо».
удовлетворительно	слушатели, давшие в результате опроса правильные ответы на 50 % и более процентов получают оценку «удовлетворительно».
неудовлетворительно	слушатели, давшие в результате опроса правильные ответы на менее 50 % вопросов получают оценку «неудовлетворительно».

#### К разделам № 1-16 (контрольная работа)

Шкала оценивания	Критерии оценивания
отлично	ответ полный, правильный, понимание материала глубокое, основные умения сформированы и устойчивы; изложение логично, доказательно, выводы и обобщения точны и связаны с явлениями жизни, с областью будущей специальности; использование психологической терминологии правильное,

	практическая ситуация решена правильно;
хорошо	ответ удовлетворяет вышеназванным требованиям, но изложение недостаточно систематизировано, отдельные умения недостаточно устойчивы, в определении понятий, в выводах и обобщениях имеются отдельные неточности, легко исправимые с помощью дополнительных вопросов преподавателя, практическая ситуация решена правильно
удовлетворительно	ответ обнаруживает понимание основных положений излагаемого материала, однако наблюдается значительная неполнота знаний; определение понятий нечеткое, умения сформированы недостаточно, выводы и обобщения аргументированы слабо, в них допускаются ошибки; в решении практической ситуации имеются грубые недостатки;
неудовлетворительно	ответ неправильный, показывает незнание основного материала, грубые ошибки в определении понятий, неумение работать с документами, источниками, практическая ситуация не решена или решена, но не правильно.

### Вопросы текущего тестового контроля:

#### ТЕСТ № 1

1. Перечислите основные области, представляющие причину конфликта.
  1. Ценности.
  2. Отношения.
  3. Настроения.
  4. Информация.
  5. Структура.
  6. Интересы.
  7. Потребности.
  
2. Что понимается под предметом конфликта?
  1. Объективно существующие противоречия по поводу использования тех или иных ресурсов.
  2. Объективно существующая или мыслимая проблема, служащая причиной разногласий между сторонами.
  3. Объективно существующие разногласия и проблемы по поводу разделения властей между сторонами.
  
3. Перечислите позитивные функции конфликта.
  1. Функция разрядки сложившейся политической напряженности.
  2. Дестабилизирующая функция.
  3. Коммуникативно-информационная функция.
  4. Функция развития общества.
  5. Функция изменения отношений власти.
  6. Разрушительно-политическая функция.
  
4. Перечислите основные элементы классификации причин конфликтов.

1. Объективные
2. Субъективные
3. Социально-психологические.
4. Внешние.
5. Внутренние.

5. Укажите, с чем связаны объективные причины конфликта.

1. Нехваткой ресурсов.
2. Отсутствием власти.
3. Духовным обнищанием.
4. Крахом идеологии.
5. Силой власти.

6. Укажите, с чем связаны субъективные причины конфликта.

1. Психология человека.
2. Духовные основы личности.
3. Экономические потребности.
7. Перечислите, что может быть предметом конфликта.
  1. Ресурс.
  2. Статус.
  3. Духовные ценности.
  4. Экономические потребности.
  5. Властные полномочия.

8. Перечислите виды характера объективных причин конфликта.

1. Организационно-управленческий характер.
2. Структурно-организационный характер.
3. Функционально-организационный характер.
4. Личностно-функциональный характер.
5. Ситуативно-управленческий характер.

9. Перечислите структурные составляющие социального конфликта.

1. Субъекты конфликта.
2. Взаимоотношения между субъектами конфликта.
3. Предмет конфликта.
4. Состояние окружающей среды, в которой конфликт возникает и развивается.
5. Характеристика второстепенных участников.

10. Перечислите негативные функции конфликта

1. Функция разрядки сложившейся политической напряженности.
2. Дестабилизирующая функция.
3. Коммуникативно-информационная функция.
4. Функция развития общества.
5. Функция изменения отношений власти.
6. Разрушительно-политическая функция.

11. Перечислите динамические показатели конфликта.

1. Конфликтная ситуация.
2. Конфликтное взаимодействие.
3. Эскалация конфликта.
4. Завершение конфликта.
5. Послеконфликтное взаимодействие.

12. Укажите элементы возникновения конфликта.

1. Проблема.
2. Конфликтная ситуация.
3. Участники.
4. Инцидент.
5. Действия.

13. Перечислите второстепенных участников конфликта.

1. Подстрекатели.
2. Пособники.
3. Организаторы.
4. Судьи.
5. Посредники.

14. Перечислите элементы характеристики субъектов конфликта.

1. Количественный состав.
2. Качественный состав.
3. Сила власти.
4. Уровень организации.
5. Объем ресурсов.

15. Перечислите формы проявления конфликта.

1. Латентные.
2. Актуализированные.
3. Закрытые.

16. Перечислите фазы развития конфликта.

1. Латентный период.
2. Активное течение конфликта.
3. Инцидент.
4. Проявление конфликта.
5. Последствия конфликта.

17. Перечислите, что является основными элементами конфликтного взаимодействия.

1. Объект конфликта.
2. Участники конфликта.
3. Социальная среда.
4. Условия конфликта,
5. Субъективное восприятие конфликта.

18. Перечислите основные стадии развития конфликта.

1. Латентная стадия.
2. Стадия открытого конфликта.
3. Стадия разрешения конфликта.

19. Перечислите на каких критериях основаны наиболее распространенные классификации конфликтов.

1. Стороны конфликтов.
2. Характер потребностей, ущемление которых вызвало конфликт.
3. Направленность конфликта.

4. Временные параметры конфликта.
5. Результативность конфликтов.

20. Как подразделяются конфликты по временным параметрам?

1. Кратковременные.
2. Быстротечные.
3. Длительные.

## ТЕСТ 2

Выберите вариант правильного ответа в каждом из 10 вопросов.

1. Управление конфликтами – это:

- а) целенаправленное воздействие на процесс его динамики;
- б) целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействия на процесс его динамики в интересах развития или разрушения той социальной системы, к которой имеет отношение данный конфликт;
- в) целенаправленное воздействие на конфликтующих в интересах снижения уровня напряженности между ними;
- г) целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействия на процесс формирования адекватного образа конфликтной ситуации у конфликтующих в интересах снижения уровня напряженности между ними;
- д) целенаправленное воздействие на мотивы конфликтующих.

2. Содержание управления конфликтами включает:

- а) прогнозирование; предупреждение (стимулирование); регулирование; разрешение;
- б) прогнозирование; предупреждение (стимулирование); разрешение;
- в) прогнозирование; регулирование; разрешение;
- г) прогнозирование; анализ; предупреждение; разрешение;
- д) анализ конфликтной ситуации; прогнозирование; предупреждение; разрешение.

3. Признание реальности конфликтующими сторонами; легитимизация конфликта и институционализация конфликта входят в содержание:

- а) прогнозирования конфликта;
- б) предупреждения конфликта;
- в) стимулирования конфликта;
- г) регулирования конфликта;
- д) разрешения конфликта.

4. 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;
- г) достижение соглашения между конфликтующими сторонами по признанию и соблюдению уставных норм и правил поведения в конфликте;
- д) обращение к медиатору.

5. Легитимизация конфликта – это:

- а) определение места и времени переговоров по разрешению конфликта;

- б) создание соответствующих органов и рабочих групп по регулированию конфликтного взаимодействия;
- в) достижение соглашения между конфликтующими сторонами по признанию и соблюдению установленных норм и правил поведения в конфликте;
- г) обращение к медиатору;
- д) придание конфликту широкой огласки.

6. Принципами управления конфликтами являются:

- а) гласность; объективность и адекватность оценки конфликта; опора на общественное мнение; комплексное использование способов и приемов воздействия;
- б) гласность; объективность и адекватность оценки конфликта; анализ результатов деятельности; опора на общественное мнение;
- в) конкретно-ситуационный подход; гласность; опора на положительные качества конфликтующих; применение биографического метода;
- г) гласность; опора на общественное мнение; учет интересов руководства; прогнозирование;
- д) прогнозирование, стимулирование; регулирование; разрешение.

7. Кем из ученых разработана модель применения власти по разрешению конфликта:

- а) К. Томасом и Р. Киллменом;
- б) Х. Корнелиус Ш. Фэйр;
- в) Д. Скотт и Ч. Ликсоном;
- г) М. Дойг и Д. Скотт;
- д) Р. Фишером и У. Юри.

8. Предпосылками разрешения конфликта являются:

- а) достаточная зрелость конфликта; потребность субъектов конфликта в его разрешении; наличие необходимых ресурсов и средств для разрешения конфликта;
- б) достаточная зрелость конфликта; высокий авторитет одной из конфликтующих сторон;
- в) наличие необходимых ресурсов и средств для разрешения конфликта; потребность субъектов конфликта в его разрешении; коллективная форма деятельности;
- г) высокий авторитет одной из конфликтующих сторон; коллективная форма деятельности; лидерство в группе;
- д) стиль руководства; высокий авторитет одной из конфликтующих сторон, коллективная форма деятельности.

9. Что относится к форме разрешения конфликта:

- а) порицание, юмор, убеждение, уступка;
- б) уступка, компромисс, уход, сотрудничество;
- в) требования, критика, убеждение, юмор;
- г) уступка, требования, убеждение, критика;
- д) подчинение; примирение; убеждение, согласование.

10. Какие виды деятельности по управлению конфликтом адекватны на этапе возникновения и развития конфликтной ситуации:

- а) прогнозирование и предупреждение (стимулирование);
- б) прогнозирование; предупреждение (стимулирование) и регулирование;
- в) только прогнозирование;

- г) только предупреждение (стимулирование);
- д) только регулирование.

### Тест 3.

Выберите вариант правильного ответа в каждом из 10 вопросов.

1. Технологии эффективного общения в конфликте сводится к таким способам, приемам и средствам общения, которые позволяют достичь следующих целей:

- а) добиться убеждения соперника в своей правоте;
- б) добиться соглашения даже ценой серьезной уступки соперника;
- в) добиться взаимного понимания и взаимной эмпатии с соперником;
- г) добиться превосходства в переговорном процессе над соперником;
- д) овладеть инициативой в споре.

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

- а) обмену информацией;
- б) налаживанию добрых взаимоотношений;
- в) достижению взаимопонимания;
- г) расширению темы общения;
- д) усилению информационного воздействия на партнера.

3. Интерактивный аспект общения проявляется в:

- а) необходимости соблюдения партнерами установленных норм общения и проявления своей презентабельности;
- б) стремлении к превосходству над партнером по общению;
- в) необходимости соблюдения партнерами установленных норм общения и стремлении их к активному воздействию друг на друга в определенном направлении;
- г) стремлении установить теплые и дружеские отношения;
- д) стремлении активизировать информационное воздействие на партнера по общению.

4. Перцептивный аспект общения выражает потребность субъектов общения в:

- а) установлении теплых дружеских взаимоотношений;
- б) сопереживании, во взаимной эмпатии;
- в) преодолении стереотипов восприятия в процессе общения;
- г) сохранении высокого статуса в общении;
- д) выявлении истинных мотивов общения у своего партнера.

5. Какие из приведенных ниже рекомендаций противоречат эффективному общению:

- а) поддерживайте атмосферу доверия, взаимного уважения, проявляйте эмпатию к собеседнику;
- б) используйте невербальные средства коммуникации: частый контакт глаз; кивание головы в знак понимания и другие;
- в) стремитесь к овладению инициативой в общении, добивайтесь, чтобы вас больше слушали, постарайтесь показать свою эрудицию;
- г) в процессе приема информации не перебивайте говорящего, не давайте советы, не критикуйте;
- д) добивайтесь, чтобы вас услышали и поняли.

6. 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) вид психологического воздействия, искусное исполнение которого ведет к скрытому возбуждению у соперника намерений, не совпадающих с его актуально существующими желаниями;
  - г) поддержание высокой самооценки в переговорном процессе;
  - д) спокойная реакция на эмоциональные действия соперника.
7. Какие из перечисленных ниже способов избавления от гнева разработаны Д. Скотт:
- а) визуализация; «заземление»; проецирование; очищение ауры;
  - б) визуализация; сублимация; проецирование; «заземление»;
  - в) регрессия; сублимация; визуализация;
  - г) визуализация; выдержка; сублимация; очищение ауры;
  - д) сублимация; рационализация; регрессия; визуализация.
8. Первое правило самоконтроля эмоций заключается в:
- а) спокойной реакции на эмоциональные действия партнера;
  - б) переводе темы разговора;
  - в) отвлечении от ненужной информации;
  - г) установке на рациональное восприятие соперника;
  - д) попытке понять мотивы соперника.
9. Второе правило самоконтроля эмоций заключается в:
- а) установке на рациональное восприятие соперника;
  - б) обмене содержанием эмоциональных переживаний в процессе спокойного общения;
  - в) переводе темы разговора;
  - г) отвлечении от ненужной информации;
  - д) спокойной реакции на эмоциональные действия соперника.
10. Третье правило самоконтроля эмоций заключается в:
- а) поддержании высокой самооценки в процессе общения у себя и у партнера;
  - б) поддержании высокой самооценки только у себя;
  - в) поддержании высокой самооценки только у партнера;
  - г) поддержании высокой самооценки в глазах соперника;
  - д) поддержании высокой самооценки у себя и всяческое унижение, критика соперника.

#### Тест 4.

Выберите вариант правильного ответа в каждом из 10 вопросов.

1. К какому варианту посредничества относится взаимодействие, представленное на схеме:

где S1 и S2 – субъекты конфликта; П – посредник (медиатор).

- а) конъюнктивный;
- б) конгруэнтный;
- в) дизъюнктивный;

- г) смешанный;
- д) линейный.

2. К какому варианту посредничества относится взаимодействие, представленное на схеме:

где S1 и S2 – субъекты конфликта; П – посредник (медиатор).

- а) конъюнктивный;
- б) конгруэнтный;
- в) дизъюнктивный;
- г) смешанный;
- д) линейный.

3. К какому варианту посредничества относится взаимодействие, представленное на схеме:

где S1 и S2 – субъекты конфликта; П – посредник (медиатор).

- а) конъюнктивный;
- б) конгруэнтный;
- в) дизъюнктивный;
- г) смешанный;
- д) линейный.

4. Сколько моделей поведения партнеров в переговорном процессе выделяют в литературе по конфликтологии?

- а) 1;
- б) 2;
- в) 3;
- г) 4;
- д) 5.

5. К какой модели поведения в переговорном процессе относится следующее поведение: «Утверждает, что проблема неактуальна, конфликтная ситуация разрешится сама собой. Не проявляет усилий для достижения соглашения...»?

- а) «избегающий»;
- б) «уступающий»;
- в) «отрицающий»;
- г) «наступающий»;
- д) «колеблющийся».

6. К какой модели поведения в переговорном процессе относится следующее поведение: «Отказывается приступать к обсуждению конфликтной проблемы; стремится уйти от обсуждаемой проблемы, изменить предмет обсуждения?»

- а) «избегающий»;
- б) «уступающий»;
- в) «отрицающий»;
- г) «наступающий»;
- д) «колеблющийся».

7. Сколько основных стратегий поведения в переговорном процессе выделяют зарубежные и отечественные исследователи данной проблемы:

- а) 1;
- б) 2;
- в) 3;

- г) 4;
- д) 5.

8. В рамках какой стратегии в переговорном процессе ставится основная цель – выигрыш за счет проигрыша оппонента?

- а) «выигрыш-выигрыш»;
- б) «выигрыш-проигрыш»;
- в) «проигрыш-проигрыш»;
- г) «проигрыш-выигрыш»;
- д) «выигрыш-проигрыш» и «проигрыш-выигрыш».

9. 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»;
- д) «выигрыш-проигрыш» и «проигрыш-выигрыш».

10. Какая из тактик в переговорном процессе характеризуется совокупностью таких приемов, как: критика конструктивных положений партнера; использование неожиданной информации; обман; угроза; блеф?

- а) «видимого сотрудничества»;
- б) «дезориентации партнера»;
- в) «провокации чувства жалости у партнера»;
- г) «ультимативная тактика»;
- д) «выжимания уступок».

### **Вопросы к зачету**

1. Понятие конфликта. Виды конфликтов.
2. Теоретико-методологические основы конфликтологии.
3. Объект, предмет и задачи конфликтологии.
4. Методы юридической конфликтологии.
5. История развития конфликтологии.
6. Составляющие конфликта.
7. Стратегии поведения в конфликте.
8. Структура конфликта, функции конфликта.
9. Первопричины конфликтов. Типы конфликтогенов.
10. Ситуационный метод изучения конфликтов.
11. Значение и роль конфликтологии для практической деятельности работника.
12. Психологические исследования конфликтов.
13. Границы конфликта.
14. Противоречия, приводящие к конфликту.
15. Критические ситуации и кризисы, как причина и следствие конфликтов.
16. Субъективный и объективный характер конфликтов.
17. Сущность и структура социального конфликта.
18. Классификация социальных конфликтов.
19. Конфликты в организации, связанные с функционированием социально-психологической

- системы отношений.
20. Причины конфликтов, связанные с личностными особенностями руководителя.
  21. Причины конфликтов, связанные с особенностями коллектива.
  22. Причины конфликтов зависящие от особенностей личности подчиненного и взаимоотношений между членами коллектива.
  23. Положительная и отрицательная стороны конфликтов.
  24. Этапы развития конфликта.
  25. Информационные факторы возникновения конфликтов.
  26. Структурные факторы возникновения конфликтов.
  27. Ценностные факторы, приводящие к конфликту.
  28. Факторы отношений, приводящие к конфликту.
  29. Поведенческие факторы, приводящие к конфликту.
  30. Психологическая характеристика портрета конфликтного человека.
  31. Условия и причины морально-психологических конфликтов
  32. Политические конфликты, причины их возникновения.
  33. Урегулирование и разрешение политических конфликтов.
  34. Типология политических конфликтов.
  35. Понятие «карта конфликта», её практическая ценность.
  36. Межэтнические и межнациональные конфликты.
  37. Военные конфликты.
  38. Социально-экономические конфликты.
  39. Социально-трудовые конфликты.
  40. Внутриличностный конфликт.
  41. Способы урегулирования конфликтов в педагогическом процессе.
  42. Конфликты в административно-управленческой системе.
  43. Пути и условия предупреждения конфликтов.
  44. Особенности профилактики и разрешения конфликтов на национальной основе.
  45. Этапы и последовательность оптимального управления конфликтом.
  46. Конфликт во взаимодействии родителей и детей.
  47. Психологическое консультирование конфликтных семей.
  48. Типичные конфликты супругов, причины.
  49. Способы завершения конфликта.
  50. Приёмы слушания и понимания оппонента в конфликте.
  51. Приёмы управления эмоциями в конфликте.
  52. Психологическая традиция в работе с конфликтами психотерапия, психологическое консультирование, групповая психотерапевтическая работа).
  53. Модель посредничества и модель арбитража в разрешении конфликта: их преимущества и недостатки.
  54. Принципы и условия успешного проведения переговорного процесса.

#### **1.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков**

Основными функциями процедуры оценивания являются: ориентация образовательного процесса на достижение планируемых результатов освоения основной образовательной программы высшего образования и обеспечение эффективной обратной связи, позволяющей осуществлять управление образовательным процессом.

При проведении аттестации слушателей важно помнить, что систематичность, объективность, аргументированность – главные принципы, на которых основаны контроль и оценка знаний, умений, навыков слушателей. Проверка, контроль и оценка знаний, умений, навыков слушателя, требуют учета его индивидуального стиля в осуществлении учебной деятельности. Знание критериев оценки знаний обязательно для преподавателя и слушателя.

Критерии, формы и процедуры оценивания должны быть одинаково понятны всем обучающимся. Слушатели должны быть заранее информированы о том, какие их образовательные результаты будут оцениваться, и в какой форме будет проходить оценивание. Оценивание должно быть своевременным. Оценивание должно быть эффективным.

Процедура оценки включает: использование персонифицированных процедур аттестации обучающихся и неперсонифицированных процедур оценки состояния и тенденций развития системы образования;

Система оценки результатов и качества образования включает в себя следующие оценочные процедуры: оценку стартовых возможностей обучающегося (входных знаний для изучения дисциплины); оценку индивидуального прогресса обучающегося в ходе непосредственного образовательного процесса (изучения дисциплины); оценку промежуточных результатов обучения по дисциплине.

Для того чтобы процедура оценивания стимулировала достижение образовательного результата (приобретение компетенции), преподаватель должен:

- определять цели обучения, образовательные результаты темы, раздела, курса и формулировать их языком, понятным обучающимся;
- разъяснять обучающимся цели обучения и способы проверки результатов достижения указанных целей;
- подбирать или создавать задания для проверки достижения сформулированных образовательных результатов;
- регулярно комментировать результаты обучающихся, давать советы с целью их улучшения;
- менять техники и технологии обучения в зависимости от достигнутых обучающимися образовательных результатов;
- учить обучающихся принципам самооценки и способам улучшения собственных результатов;
- предоставлять обучающимся возможности улучшить свои результаты до выставления окончательной отметки;
- осознавать, что оценивание посредством отметки резко снижает мотивацию и самооценку обучающихся.
- разделять ответственность за результаты обучения со слушателем.

Процедуры оценки по дисциплине «Психология конфликта» включают: подготовку аналитических обзоров, написание тестов, подготовку рефератов, мониторинг сформированной основных знаний, умений, навыков.

Таблица контроля формирования знаний, умений, навыков

<i><b>Формы контроля</b></i>	<i><b>Элементы контроля</b></i>
Фронтальный опрос	Знания
Самоконтроль	Знания
Взаимоконтроль	Знания
Решение задач	Знания, умения, навыки
Самостоятельная работа	Знания, умения

Презентации	Знания, умения
Практическая работа	Знания, умения, навыки
Реферат, доклад	Знания, умения, навыки
Дискуссии	Знания, умения, навыки
Тест	Знания, умения, навыки
Лабораторная работа	Знания, умения, навыки
Контрольная работа	Знания, умения, навыки
Экзамен	Знания, умения, навыки

Процедура оценивания качества предметных результатов слушателей по дисциплине:

- Включенное наблюдение и фиксация его результатов,
- Тестирование и фиксация его результатов,
- Устный опрос и фиксация его результатов,
- Самостоятельная работа и фиксация ее результатов,
- Беседа и фиксация ее результатов,
- Дискуссия (например, в учебном форуме) и фиксация ее результатов,
- Устный экзамен и фиксация его результатов,
- Защита реферата и фиксация результатов,
- Письменная работа и фиксация ее результатов,
- Презентация (электронные и бумажные продукты) и фиксация ее результатов,
- Написание отзывов, рецензий и фиксация их результатов,
- Тестирование и фиксация его результатов

*Алгоритм процедуры оценивания преподавателем:*

- полнота и конкретность ответа;
- последовательность и логика изложения;
- связь теоретических положений с практикой;
- обоснованность и доказательность излагаемых положений;
- наличие качественных и количественных показателей;
- наличие иллюстраций к ответам в виде примеров и пр.;
- уровень культуры речи;
- использование наглядных пособий и т. п.
- качество подготовки;
- степень усвоения знаний;
- активность;
- положительные стороны в работе слушателей;
- ценные и конструктивные предложения;
- недостатки в работе слушателей;
- задачи и пути устранения недостатков.

*Алгоритм процедуры самооценки слушателя:*

- какова цель и что нужно было получить в результате?
- удалось получить результат? Найдено решение, ответ?
- справился полностью правильно или с ошибкой? Какой, в чём?
- справился полностью самостоятельно или с помощью (кто помогал, в чём)?

*Этапы процедуры оценивания:*

*Что оценивается.* Оценивается любое успешное, действие, оценкой фиксируется только решение полноценной задачи.

*Как оценивать.* За каждую учебную задачу или группу заданий — задач, показывающих овладение отдельным знанием, умением, навыком — ставится отдельная отметка.

*Параметры оценивания.* Оценка знаний, умений, навыков слушателя определяется по шкале оценивания, определённой в настоящей учебной программе.

*Фиксация результатов.* Формы представления образовательных результатов:

- ведомости успеваемости по предметам;
- тексты контрольных работ, тестов и проч., и анализ их выполнения обучающимся;
- журнал;
- индивидуальный учебный план (при наличии);
- зачетная книжка.

Знания на экзамене оцениваются по четырехбалльной системе: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно»; на зачете – «зачтено», «не зачтено»

При оценивании знаний и умений слушателей по дисциплине преподаватель руководствуется, прежде всего, следующими критериями:

- правильность ответов на вопросы (верное, четкое, достаточно глубокое изложение);
- полнота и лаконичность ответа;
- грамотное комментирование и приведение примеров.

Слушатель, давший в результате 80 % и более правильных ответов получает оценку «отлично». Слушатель, давший в результате опроса правильные ответы на 60 % и более процентов получает оценку «хорошо». Слушатель, давший в результате опроса правильные ответы на 50 % и более процентов получает оценку «удовлетворительно». Слушатель, давший в результате опроса правильные ответы на менее 50 % вопросов получает оценку «неудовлетворительно». На зачете слушатель, давший в результате опроса правильные ответы на менее 50 % вопросов, получает оценку «не зачтено».

Форма контроля – *реферат, доклад, аналитический обзор*. Знания оцениваются по четырехбалльной системе: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

При оценивании знаний и умений слушателей учитываются следующие критерии:

- развитие навыков самостоятельного научного поиска необходимой литературы;
- развитие навыков самостоятельной работы с учебной и научной литературой при решении поставленных задач;
- развитие навыков научного анализа материала и его изложения;
- выработка умения самостоятельного выделения из всей найденной информации основных аспектов раскрывающих суть темы реферата и анализа их;
- развитие умения излагать изучаемый материал в краткой по объему и емкой по содержанию форме;
- закрепление знаний по выбранной теме при работе с дополнительными источниками.

*Контрольные работы.* Знания оцениваются по четырехбалльной системе: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

При оценивании знаний и умений слушателей по дисциплине преподаватель руководствуется, прежде всего, следующими критериями:

- развитие навыков самостоятельного научного поиска необходимой литературы;
- развитие навыков самостоятельной работы с учебной и научной литературой при решении поставленных задач;
- развитие навыков научного анализа материала и его изложения;

- выработка умения самостоятельного выделения из всей найденной информации основных аспектов раскрывающих суть темы реферата и анализа их;
- развитие умения излагать изучаемый материал в краткой по объему и емкой по содержанию форме;
- закрепление знаний по выбранной теме при работе с дополнительными источниками.

*Оценка знаний, умений и навыков (компетенций) при интерактивных формах занятий.* Знания оцениваются по четырехбалльной системе: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

При оценивании знаний и умений слушателей учитываются следующие критерии:

- развитие навыков самостоятельного научного поиска необходимой литературы;
- развитие навыков самостоятельной работы с учебной и научной литературой при решении поставленных задач;
- развитие навыков научного анализа материала и его изложения;
- выработка умения самостоятельного выделения из всей найденной информации основных аспектов раскрывающих суть темы реферата и анализа их;
- развитие умения излагать изучаемый материал в краткой по объему и емкой по содержанию форме;
- закрепление знаний по выбранной теме при работе с дополнительными источниками;
- умение оперировать психологическими понятиями и категориями;
- умение психологически грамотно анализировать факты и возникающие в связи с ними кризисные отношения.

Критерии оценки и шкала оценивания знаний, умений, навыков:

#### **5 БАЛЛОВ (отлично):**

- систематизированные, полные знания по всем вопросам;
- свободное владение психологической терминологией,
- стилистически грамотное и логически правильное изложение ответов на вопросы;
- четкое представление о сущности, характере и взаимосвязях психологических понятий и психически значимых явлений;
- умение обосновать излагаемый материал практическими примерами;
- умение использовать научные достижения психологических и других связанных с ними дисциплин;
- ориентирование в специальной литературе.
- знание основных проблем базовых психологических дисциплин.

#### **4 БАЛЛА (хорошо):**

- в основном полные знания по всем вопросам;
- владение психологической терминологией, стилистически грамотное, логически правильное изложение ответов на вопросы;
- четкое представление о сущности и взаимосвязях психологически значимых явлений;
- умение обосновать излагаемый материал практическими примерами;

#### **3 БАЛЛА (удовлетворительно):**

- фрагментарные знания при ответе;
- владение психологической терминологией;
- не полное представление о сущности и взаимосвязях психологически значимых явлений и процессов;
- умение обосновать излагаемый материал практическими примерами.

#### **2 БАЛЛА (неудовлетворительно):**

- отсутствие знаний и компетенций;
- отсутствие представления о сущности, характере и взаимосвязях психологически значимых явлений