Негосударственное частное некоммерческое
образовательное учреждение высшего образования
«Армавирский гуманитарно-социальный институт»

УТВЕРЖДАЮ:
Ректор НЧНОУ ВО «АГСИ»

Документ подписан электронной подписью
СВЕДЕНИЯ О СЕРТИФИКАТЕ ЭП
Сертификат: 01AAFAC20090AF99AA4A1E44931B643029
Владелец: Токарь Александр Сергеевич
Действителен: с 20.01.2023 по 20.04.2024

_____ А.С.Токарь

«28» августа 2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Б.1.В.05 КОНФЛИКТОЛОГИЯ
Направление подготовки: 37.03.01 - Психология (бакалавр)
Профиль: Социальная психология
Форма обучения: очная, очно-заочная
(2019,2020,2021,2022 год набора)

Армавир, 2023

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью изучения дисциплины «Конфликтология» является формирование способности оказывать психологическую помощь работникам органов и организаций социальной сферы (клиентам).

Задачи изучения дисциплины «Конфликтология»:

- дать прочные теоретические знания о конфликтах и конфликтных процессах как одной - из составляющих профессиональной педагогической деятельности;
- познакомить с типологией педагогических конфликтов;
- сформировать понятие о причинах конфликтов в сфере образования;
- раскрыть специфику динамики педагогических конфликтов;
- дать понятие об условиях эффективного управления конфликтными процессами;
- сформировать умения, способствующие решению вероятностных профессионально-конфликтологических задач по управлению конфликтами;
- сформировать умения по организации просвещения и оказанию практической помощи субъектам конфликта;
- сформировать профессионально важные качества (гибкость мышления, конструктивная мотивация конфликта, умение управлять собственным эмоциональным состоянием, способность к эмпатии).

Воспитательной задачей является формирование гражданской позиции, активного и ответственного члена российского общества, осознающего свои конституционные права и обязанности, уважающего закон и правопорядок, обладающего чувством собственного достоинства, осознанно принимающего общечеловеческие гуманистические и демократические ценности.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина «Конфликтология» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений блока 1 «Дисциплины (модули)» основной профессиональной образовательной программы.

Дисциплина «Конфликтология» изучается в 6 семестре очной формы обучения, в 6 семестре очно-заочной формы обучения.

3. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Код и наименование компетенции	Наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций
ПК-3 Способен оказывать психологическую помощь работникам органов и организаций социальной сферы (клиентам)	ПК-3.1 Анализирует профессиональную деятельность работников органов и организаций социальной сферы (клиентам);	**Знать:** стратегии поведения в конфликте, способы предотвращения и эффективного урегулирования конфликта; **Уметь:** использовать теоретические и методологические основы конфликтологии в деятельности работников органов и организаций социальной сферы (клиентам); **Владеть:** навыками анализа общей

		теории конфликта, определения методов диагностики и технологий работы с конфликтами;

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Знать:

- закономерности общения как процесса коммуникации, социального взаимодействия и взаимного восприятия людей;
- закономерности поведения и деятельности людей, обусловленные их включением в социальные группы, а также особенности группового поведения и отношений между его субъектами: индивидами, группами и обществом;
- периодизацию возрастного развития, особенности развития психики в разных возрастных периодах;
- сензитивные периоды развития личности и присущие им особенности поведения индивида в группе;
- сущность, структуру, динамику конфликта, функции конфликта;
- психологические составляющие конфликта (мотивацию, конфликтные свойства индивидуальности);
- типологию педагогических конфликтов, причины конфликтов;
- стратегии разрешения, способы и условия эффективного управления конфликтными процессами.

Уметь:

- дифференцировать и выделять признаки наблюдаемых явлений в поведении индивида;
- решать вероятностные профессионально-конфликтологические задачи:
- по диагностике конфликта;
- по прогнозированию конфликта;
- по предупреждению конфликта;
- по стимулированию конструктивных конфликтов;
- по оказанию практической помощи участникам конфликта.

Владеть:

- основными приёмами диагностики, профилактики, разрешения конфликтов;
- современными образовательными технологиями, способами организации учебно-воспитательной деятельности;
- способами саморазвития и самосовершенствования как профессионала;
- навыками анализа своей деятельности как профессионального психолога с целью оптимизации собственной деятельности;
- приёмами подготовки и проведения практических занятий.

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ С УКАЗАНИЕМ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ, ВЫДЕЛЕННЫХ НА КОНТАКТНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ПРЕПОДАВАТЕЛЕМ (ПО ВИДАМ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ) И НА САМОСТОЯТЕЛЬНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	6 семестр
1.Контактная работа обучающихся с преподавателем:	**74.3**	**74.3**
Аудиторные занятия всего, в том		

числе:	**68**	**68**
Лекции	34	34
Лабораторные	-	-
Практические занятия	34	34
Контактные часы на аттестацию (экзамен)	0,3	0,3
Консультация	4	4
Контроль самостоятельной работы	2	2
2. Самостоятельная работа	**6.7**	**6.7**
Контроль	**27**	**27**
ИТОГО:	**108**	**108**
Общая трудоемкость	**3**	**3**

Очно-заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	6 семестр
1.Контактная работа обучающихся с преподавателем:	**60.3**	**60.3**
Аудиторные занятия всего, в том числе:	**54**	**54**
Лекции	20	20
Лабораторные	-	-
Практические занятия	34	34
Контактные часы на аттестацию (экзамен)	0,3	0,3
Консультация	4	4
Контроль самостоятельной работы	2	2
2. Самостоятельная работа	**29.7**	**29.7**
Контроль	**18**	**18**
ИТОГО:	**108**	**108**
Общая трудоемкость	**3**	**3**

5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование раздела (темы) дисциплины	Содержание раздела (темы разделов)	Индекс компетенции
Тема 1. Конфликтология как теория и практика	Конфликты в жизни личности и общества. Актуализация проблематики конфликта в современных условиях. Рост и многоаспектность проявления психологической напряженности и конфликтности на личностном и общественном уровнях. Социальная, научная и профессиональная значимость (особенно для профессий типа «человек-человек») решения задач, связанных с конфликтами в обществе: понимание природы и механизмов возникновения конфликтных явлений; обеспечение контроля над процессом развития конфликта; разработка механизмов управления конфликтным процессом. Методы оказания	ПК-3

	практической помощи участникам конфликта. Научно-психологические подходы к верификации теоретических и практических результатов исследования в конкретных социальных и культурно-исторических условиях. Основные принципы, типы, стратегии и тактические приемы ведения переговоров. Основные теории оказания психологический помощи работникам органов и организаций социальной сферы (клиентам).	
Тема 2. Общая теория конфликта	Понятие конфликта, его основные признаки («сигналы»). Сущностные признаки («сигналы»), позволяющие выявлять конфликт среди различных личностных состояний и актов взаимодействия: столкновение позиций и интересов субъектов конфликта, их несовместимость, отсутствие видимых путей к согласованию; восприятие сторонами ситуации именно как конфликтной; развитие специфического конфликтного взаимодействия, направленного на достижение своей цели и ослабление позиций другой стороны. Причины конфликта. Функции конфликта по отношению к его участникам и по отношению к окружающему социуму. Организация психологической помощи участникам конфликта с использованием традиционных методов и технологий. Факты и явления социального развития и взаимодействия с научно-исторической культурологических точек зрения. Психологический анализ и оценка результативности деятельности клиентов в соответствии со стандартами и регламентами в социальной сфере.	ПК-3
Тема 3.Типология конфликтов	Социальный конфликт и его виды. Методы изучения конфликтов. Внутриличностные конфликты. Межличностные конфликты. Сущность межличностного конфликта. Признаки межличностного конфликта. Внутригрупповые конфликты. Сущность внутригруппового конфликта. Методики диагностирования внутригрупповой напряженности. Возможности и психологические средства регуляции внутригрупповых отношений, снижения напряженности. Формы и методы разрешения внутригрупповых конфликтов.	ПК-3
Тема 4.Конфликты в организациях	Эволюция идей конфликта в науке управления и практическом менеджменте. Руководитель как субъект конфликта. Ролевые конфликты в деятельности руководителя: взаимодействие с вышестоящими и нижестоящими структурами. Стрессы и их влияние на личность руководителя. Управление стрессом. Особенности и причины инновационных межличностных конфликтов (объективные, организационно-управленческие, личностные, ситуативные и др.). Регулирование инновационных конфликтов. Роль оптимальных управленческих	ПК-3

	решений в предупреждении конфликтов. Создание институциализированных форм регулирования конфликтов в организациях. Психологические тренинги, направленные на расширение и укрепление внутренних ресурсов клиентов.	
Тема 5. Межгрупповые конфликты	Сущность межгрупповых конфликтов. Теоретические подходы к изучению межгруппового взаимодействия: мотивационные подходы, концепция фрустрации и агрессии, ситуативные подходы, реалистическая теория межгрупповых конфликтов, когнитивные подходы. Социально-психологические явления в области межгруппового взаимодействия и механизмы возникновения межгрупповых конфликтов: ингрупповой фаворитизм, объективный конфликт интересов, межгрупповая враждебность, межгрупповая дискриминация. Факторы нарастания ингруппового фаворитизма и межгрупповой напряженности и враждебности. Организационные возможности снижения межгрупповой напряженности. Формы, методы и средства психологической регуляции межгрупповых отношений.	ПК-3
Тема 6.Стратегии поведения личности в конфликте	Понятие о стратегии (стиле) поведения в конфликте. Вариативность стратегий поведения, избираемых участниками конфликтных ситуаций для достижения поставленных целей. Понятие целесообразной и эффективной стратегии. Факторы, определяющие выбор стратегии поведения, их объективная и субъективная составляющие. Психологические особенности взаимооценивания людей в конфликтной ситуации. Искажения конфликтной ситуации: искажение ситуации в целом; искажения в восприятии мотивов поведения, действий, информации, высказываний, поступков, личностных качеств (своих и оппонента) и др. Тактики поведения в конфликте, особенности их использования в рамках разных стратегий.	ПК-3
Тема 7.Управление конфликтами	Управление конфликтным процессом: сущность, подходы и проблемы. Основные понятия в области управления конфликтным процессом, регулирования и разрешения конфликтов. Понятие завершения конфликта. Признаки и критерии успешного завершения конфликта. Формы и способы завершения конфликта: разрешение, урегулирование, затухание, устранение, перерастание в другой конфликт. Исход конфликта, варианты исхода конфликта. Работа по завершению конфликта, логика её организации. Принципы и факторы конструктивного завершения конфликтов.	ПК-3
Тема 8. Модели разрешения конфликта	Особенности урегулирования конфликта с участием третьей стороны. Предпосылки для конструктивного участия третьей стороны в урегулировании конфликтов. Возможные роли третьей стороны в конфликте и их особенности: арбитр, посредник, помощник,	ПК-3

	наблюдатель. Условия выбора и применения того или иного типа участия в конфликте. Арбитраж как модель разрешения конфликта, его сильные стороны и издержки. Деятельность арбитра по урегулированию конфликта. Прямые и косвенные методы и приемы разрешения конфликта в арбитражной модели. Ситуации принятия руководителем на себя ответственности за решения в конфликтах. Общие основы (правила, методы, приемы) работы посредника на стадии заключения соглашения.	
Тема 9.Профилактика конфликтов	Социально-психологические основы предупреждения конфликтов. Особенности прогнозирования и профилактики конфликтов в различных конфликтогенных ситуациях. Взаимосвязь объективных и субъективных факторов предупреждения конфликтов. Социально-психологические и организационно-управленческие условия профилактики конфликтов. Технологии предупреждения конфликтов. Способы и приемы воздействия на деструктивное поведение оппонента. Психология конструктивной критики.	ПК-3

6. СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ С УКАЗАНИЕМ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ

Очная форма обучения

Наименование раздела (темы) дисциплины	Виды учебной деятельности, включая самостоятельную работу (в часах)			
	Л	ЛР	ПЗ	СРС
Тема 1. Конфликтология как теория и практика	2		2	0.5
Тема 2. Общая теория конфликта	4	-	4	0.5
Тема 3.Типология конфликтов	4	-	4	0.5
Тема 4.Конфликты в организациях	4	-	4	0.5
Тема 5. Межгрупповые конфликты	4	-	4	1
Тема 6.Стратегии поведения личности в конфликте	4		4	1
Тема 7.Управление конфликтами	4		4	1
Тема 8. Модели разрешения конфликта	4		4	1
Тема 9.Профилактика конфликтов	4		4	0.7
Итого (часов)	34	-	34	6.7
Форма контроля	Экзамен			

Очно-заочная форма обучения

Наименование раздела (темы) дисциплины	Виды учебной деятельности, включая самостоятельную работу (в часах)			
	Л	ЛР	ПЗ	СРС
Тема 1. Конфликтология как теория и практика	2		2	3

Тема 2. Общая теория конфликта	2	-	4	3
Тема 3.Типология конфликтов	2	-	4	3
Тема 4.Конфликты в организациях	2	-	4	3
Тема 5. Межгрупповые конфликты	2	-	4	3
Тема 6.Стратегии поведения личности в конфликте	2		4	3
Тема 7.Управление конфликтами	2		4	4
Тема 8. Модели разрешения конфликта	2		4	4
Тема 9.Профилактика конфликтов	4		4	3.7
Итого (часов)	20	-	34	29.7
Форма контроля	Экзамен			

7. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Самостоятельная работа обучающихся направлена на углубленное изучение разделов и тем рабочей программы и предполагает изучение литературных источников, выполнение домашних заданий и проведение исследований разного характера. Работа основывается на анализе литературных источников и материалов, публикуемых в интернете, а также реальных речевых и языковых фактов, личных наблюдений. Также самостоятельная работа включает подготовку и анализ материалов по темам пропущенных занятий.

Самостоятельная работа по дисциплине включает следующие виды деятельности:

- работа с лекционным материалом, предусматривающая проработку конспекта лекций и учебной литературы;
- поиск (подбор) и обзор литературы, электронных источников информации по индивидуально заданной проблеме курса, написание доклада, исследовательской работы по заданной проблеме;
- выполнение задания по пропущенной или плохо усвоенной теме;
- самостоятельный поиск информации в Интернете и других источниках;
- выполнение домашней контрольной работы (решение заданий, выполнение упражнений);
- изучение материала, вынесенного на самостоятельную проработку (отдельные темы, параграфы);
- написание рефератов;
- подготовка к тестированию;
- подготовка к практическим занятиям;
- подготовка к экзамену.

8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

8.1 Основная литература:

1. Качалов, Л. К. Конфликтология [Электронный ресурс]: учебное пособие / Л. К. Качалов, М. А. Логутова. – Электрон. текстовые данные. – Новосибирск: Сибирский государственный университет телекоммуникаций и информатики, 2020. – 162 с. – ISBN нет. – Режим доступа: https://www.iprbookshop.ru/102123.html. – ЭБС «IPRbooks», по паролю

2. Семенов, В. А. Конфликтология [Электронный ресурс]: учебное пособие / В. А. Семенов. – Электрон. текстовые данные. – Москва: Ай Пи Ар Медиа, 2021. – 383 с. – ISBN

978-5-4497-0951-6. – Режим доступа: https://www.iprbookshop.ru/102329.html. – ЭБС «IPRbooks», по паролю

3. Черепанов, В. Д. Конфликтология [Электронный ресурс]: учебное пособие / В. Д. Черепанов. – Электрон. текстовые данные. – Москва: Российский университет транспорта (МИИТ), 2019. – 144 с. – ISBN нет. – Режим доступа: https://www.iprbookshop.ru/115942.html. – ЭБС «IPRbooks», по паролю

8.2. Дополнительная литература

1. Афанасьева, Е. А. Основы конфликтологии [Электронный ресурс]: учебное пособие / Е. А. Афанасьева. – Электрон. текстовые данные. – Саратов: Вузовское образование, 2014. – 159 с. – ISBN 2227-8397. – Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/19276.html. – ЭБС «IPRbooks», по паролю

2. Ахмадуллин, И. Р. Экономическая конфликтология [Электронный ресурс]: учебное пособие / И. Р. Ахмадуллин. – Электрон. текстовые данные. – Казань: Издательство КНИТУ, 2020. – 124 с. – ISBN 978-5-7882- 2878-5. – Режим доступа: https://www.iprbookshop.ru/121090.html. – ЭБС «IPRbooks», по паролю

3. Гаврилюк, Н. П. Педагогическая конфликтология [Электронный ресурс]: монография / Н. П. Гаврилюк, Н. А. Зыкова. – Электрон. текстовые данные. – Нижневартовск: Нижневартовский государственный университет, 2020. – 114 с. – ISBN 978-5-00047-578-2. – Режим доступа: https://www.iprbookshop.ru/118992.html. – ЭБС «IPRbooks», по паролю

4. Клачкова, О. А. Конфликтология [Электронный ресурс]: практикум / О. А. Клачкова. – 2-е изд. – Электрон. текстовые данные. – Саратов: Ай Пи Ар Медиа, 2019. – 136 с. – ISBN 978-5-4497-0127-5. – Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/85814.html. – ЭБС «IPRbooks», по паролю

5. Кузьмина, Т. В. Конфликтология [Электронный ресурс]: учебное пособие / Т. В. Кузьмина. – 2-е изд. – Электрон. текстовые данные. – Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2019. – 65 с. – ISBN 978-5-4486-0416-4. – Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/79799.html. – ЭБС «IPRbooks», по паролю

6. Метлякова, Л. А. Конфликтология [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие / Л. А. Метлякова. – Электрон. текстовые данные. – Пермь: Пермский государственный гуманитарно-педагогический университет, 2016. – 210 с. – ISBN 978-5-85218-812-0. – Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/70630.html. – ЭБС «IPRbooks», по паролю

7. Овруцкая, Г. К. Общая конфликтология [Электронный ресурс]: учебное пособие / Г. К. Овруцкая. – Электрон. текстовые данные. – Ростов-на-Дону, Таганрог: Издательство Южного федерального университета, 2018. – 96 с. – ISBN 978-5-9275-2696-3. – Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/87452.html. – ЭБС «IPRbooks», по паролю

8. Савченко, А. И. Конфликтология: методические рекомендации для самостоятельной подготовки студентов к зачету по дисциплине (в вопросах и ответах) [Электронный ресурс] / А. И. Савченко. – Электрон. текстовые данные. – Симферополь: Университет экономики и управления, 2017. – 112 с. – ISBN нет. – Режим доступа: https://www.iprbookshop.ru/73277.html. – ЭБС «IPRbooks», по паролю

9. Светлов, В. А. Современное введение в конфликтологию для бакалавров и специалистов [Электронный ресурс]: учебное пособие / В. А. Светлов. – Электрон. текстовые данные. – Саратов: Вузовское образование, 2014. – 391 с. – ISBN 2227-8397. – Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/20716.html. – ЭБС «IPRbooks», по паролю

10. Сергеев, С. А. История конфликтологии [Электронный ресурс]: учебное пособие / С. А. Сергеев. – Электрон. текстовые данные. – Казань: Казанский национальный исследовательский технологический университет, 2015. – 240 с. – ISBN 978-5-7882-1714-7. – Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/61974.html. – ЭБС «IPRbooks», по паролю

11. Сергеев, С. А. Этноконфликтология [Электронный ресурс]: учебное пособие / С. А. Сергеев, Л. В. Лучшева, З. Х. Сергеева. – Электрон. текстовые данные. – Казань: Казанский национальный исследовательский технологический университет, 2016. – 208 с. – ISBN 978-5-7882-1932-5. – Режим доступа: https://www.iprbookshop.ru/79606.html. – ЭБС «IPRbooks», по паролю

12. Словарь по конфликтологии [Электронный ресурс]: словарь / С. Б. Никонова, В. И. Новосельцев, В. А. Светлов [и др.]. – 2-е изд. – Электрон. текстовые данные. – Саратов: Вузовское образование, 2019. – 325 с. – ISBN 978-5-4487-0437-6. – Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/79794.html. – ЭБС «IPRbooks», по паролю

8.3 Лицензионное программное обеспечение

1. Windows 10 pro
2. Liber Office (free)
3. Open Office.org (free)
4. ABBYY FineReader 11 Professional Edition
5. 7Zip (free)
6. Google Chrome (free)
7. Mozilla Firefox (free)
8. VLC player (видео плейер)
9. AIMP (ауди оплейер)
10. GIMP (Графический редактор)
11. K-Lite (кодеки для воспроизведения видео)
12. Irfanview (просмотр фото)
13. Adobe Flash Player
14. Adobe Reader (просмотр PDF)

8.4 Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. Российское образование. Федеральный образовательный портал – Режим доступа: www.edu.ru

2. Министерство образования и науки Российской Федерации [Электронный ресурс] – Режим доступа: https://minobrnauki.gov.ru/

3. Научная педагогическая библиотека им. К.Д. Ушинского [Электронный ресурс] – Режим доступа: http://www.gnpbu.ru

4. Российская государственная библиотека [Электронный ресурс] – Режим доступа: http:// http://www.rsl.ru

5. Президентская библиотека – http://www.prlib.ru.

6. «Психологическая литература в Интернете» [Электронный ресурс]. — Режим доступа: http://www.psy.msu.ru/links/liter.html, который размещен на сайте факультета психологии МГУ им. М. В. Ломоносова.

7. Электронно-библиотечная система IPRbooks: http://www.iprbookshop.ru

Информационные справочные системы:

1. Справочно-правовая система «Консультант Плюс» - Режим доступа: http://www.consultant.ru/

2. Информационно-правовой сервер «Гарант» http://www.garant.ru/

9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации (ауд.1)

Учебная мебель:

стол (9 шт.),

стул (18 шт.),

доска маркерная (1шт.).

Технические средства обучения:

компьютер (ноутбук) с подключением к сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду организации, телевизор.

Помещение для самостоятельной работы обучающихся (ауд.7)	**Учебная мебель:** стол на 2 посадочных места (6шт.), стул (12 шт.). **Технические средства обучения:** оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации (12 шт)
Помещение для самостоятельной работы обучающихся (ауд.5)	**Учебная мебель:** стол на 2 посадочных места (1шт.), стул (2 шт.). **Технические средства обучения:** оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации (2 шт)
Помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования (ауд.8)	Стеллажи, инвентарь, учебное оборудование

10.ОСОБЕННОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ ЗАДАНИЙ ОБУЧАЮЩИМИСЯ-ИНВАЛИДАМИ И ЛИЦАМИ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ (ПРИ НАЛИЧИИ)

Особые условия обучения и направления работы с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья (далее обучающихся с ограниченными возможностями здоровья) определены на основании:

– Закона РФ от 29.12.2012г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

– Закона РФ от 24.11.1995г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

– Приказа Минобрнауки России от 06.04.2021 № 245 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры»;

– методических рекомендаций по организации образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в образовательных организациях высшего образования, в том числе оснащенности образовательного процесса (утв. Минобрнауки России 08.04.2014 № АК-44/05вн).

Под специальными условиями для получения образования обучающихся с ограниченными возможностями здоровья понимаются условия обучения, воспитания и развития таких обучающихся, включающие в себя использование адаптированных образовательных программ и методов обучения и воспитания, специальных учебников,

учебных пособий и дидактических материалов, специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования, предоставление услуг ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, проведение групповых и индивидуальных коррекционных занятий, обеспечение доступа в здания вуза и другие условия, без которых невозможно или затруднено освоение образовательных программ обучающимися с ограниченными возможностями здоровья.

В целях доступности изучения дисциплины инвалидами и обучающимися с ограниченными возможностями здоровья организацией обеспечивается:

1. Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению:

– наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для слабовидящих:

– размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме (с учетом их особых потребностей) справочной информации (информация должна быть выполнена крупным рельефно-контрастным шрифтом (на белом или желтом фоне) и продублирована шрифтом Брайля);

– присутствие ассистента. оказывающего обучающемуся необходимую помощь:

– обеспечение выпуска альтернативных форматов печатных материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);

– обеспечение доступа обучающегося, являющегося слепым и использующего собаку-поводыря. к зданию организации;

2. Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху:

– дублирование звуковой справочной информации визуальной (установка мониторов с возможностью трансляции субтитров (мониторы, их размеры и количество необходимо определять с учетом размеров помещения);

– обеспечение надлежащими звуковыми средствами воспроизведения информации:

3.Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата. Материально- технические условия обеспечивают возможность беспрепятственного доступа обучающихся в помещения организации, а также пребывания в указанных помещениях (наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов, лифтов, локальное понижение стоек-барьеров: наличие специальных кресел и
других приспособлений).

Обучение лиц организовано как инклюзивно, так и в отдельных группах.

11.ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

11.1 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Этапы формирования компетенций в процессе освоения ОПОП прямо связаны с местом дисциплин в образовательной программе. Каждый этап формирования компетенции характеризуется определенными знаниями, умениями и навыками и (или) опытом профессиональной деятельности, которые оцениваются в процессе текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по дисциплине (практике) и в процессе государственной итоговой аттестации.

Оценочные материалы включают в себя контрольные задания и (или) вопросы, которые могут быть предложены обучающемуся в рамках текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине. Указанные планируемые задания и (или) вопросы позволяют оценить достижение обучающимися планируемых результатов обучения по дисциплине, установленных в соответствующей рабочей программе

дисциплины, а также сформированность компетенций, установленных в соответствующей общей характеристике основной профессиональной образовательной программы.

На этапе текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине показателями оценивания уровня сформированности компетенций являются результаты устных и письменных опросов, выполнение практических заданий, решения тестовых заданий.

Итоговая оценка сформированности компетенций определяется в период государственной итоговой аттестации.

Описание показателей и критериев оценивания компетенций

Показатели оценивания	Критерии оценивания компетенций	Шкала оценивания
Понимание смысла компетенции	Имеет базовые общие знания в рамках диапазона выделенных задач	Минимальный уровень
	Понимает факты, принципы, процессы, общие понятия в пределах области исследования. В большинстве случаев способен выявить достоверные источники информации, обработать, анализировать информацию.	Базовый уровень
	Имеет фактические и теоретические знания в пределах области исследования с пониманием границ применимости	Высокий уровень
Освоение компетенции в рамках изучения дисциплины	Наличие основных умений, требуемых для выполнения простых задач. Способен применять только типичные, наиболее часто встречающиеся приемы по конкретной сформулированной (выделенной) задаче	Минимальный уровень
	Имеет диапазон практических умений, требуемых для решения определенных проблем в области исследования. В большинстве случаев способен выявить достоверные источники информации, обработать, анализировать информацию.	Базовый уровень
	Имеет широкий диапазон практических умений, требуемых для развития творческих решений, абстрагирования проблем. Способен выявлять проблемы и умеет находить способы решения, применяя современные методы и технологии.	Высокий уровень
Способность применять на практике знания, полученные в ходе изучения дисциплины	Способен работать при прямом наблюдении. Способен применять теоретические знания к решению конкретных задач.	Минимальный уровень
	Может взять на себя ответственность за завершение задач в исследовании, приспосабливает свое поведение к обстоятельствам в решении проблем. Затрудняется в решении сложных, неординарных проблем, не выделяет типичных ошибок и возможных сложностей при решении той или иной проблемы	Базовый уровень
	Способен контролировать работу, проводить оценку, совершенствовать действия работы. Умеет выбрать эффективный прием решения задач по возникающим проблемам.	Высокий уровень

11. 2 Оценочные материалыдля проведения текущего контроля

ПК-3 Способен оказывать психологическую помощь работникам органов и организаций социальной сферы (клиентам) (контролируемый индикатор достижения

ПК-3.1 Анализирует профессиональную деятельность работников органов и организаций социальной сферы (клиентам).

Типовые задания, для оценки сформированности знаний

Результаты обучения
Знает стратегии поведения в конфликте, способы предотвращения и эффективного урегулирования конфликта;

Типовые задания для устного опроса

1. Предмет, объект и задачи конфликтологии.
2. Становление конфликтологии как теории и практики: от античности до современности.
3. Этапы становления отечественной конфликтологии.
4. Место конфликтологии в системе наук.
5. Методы конфликтологии.
6. Роль и место знания конфликтологии в системе профессиональной подготовки специалиста.
7. Основные черты и условия возникновения конфликта.
8. Конфликт и конфликтная ситуация: сравнительный анализ.
9. Субъективные и объективные факторы возникновения конфликта.
10. Функции и границы конфликта.
11. Структура и динамика конфликта.
12. Классификация конфликтов.
13. Понятие социального конфликта.
14. Понятие о внутриличностном конфликте и его сущности.
15. Заявки и обращения органов и организаций социальной сферы на получение психологических услуг.
16. Основные виды внутриличностного конфликта и особенности их протекания.
17. Кризисы возраста как детерминанты внутриличностного конфликта.
18. Сущность и признаки межличностного конфликта.
19. Переговоры с представителями органов и организаций социальной сферы по реализации их обращений и заявок, договоры и другая документация на оказание психологических услуг в социальной сфере.
20. Динамика и модели развития межличностного конфликта.
21. Понятие о внутригрупповом конфликте и его сущности.
22. Формы и методы разрешения внутригруппового конфликта.
23. Модели конфликтов в организации.
24. Роль информации в конфликтах.
25. Руководитель как субъект конфликта.
26. Психологическая характеристика сотрудников (подчинённых).
27. Профилактика конфликтности в организации.
28. 1 Межгрупповые конфликты в различных конфликтологических теориях.
29. Причины возникновения межгрупповых конфликтов.
30. Формы проявлений межгрупповых конфликтов.
31. Механизмы возникновения межгрупповых конфликтов.
32. Типология межгрупповых конфликтов.
33. Понятие о стратегии поведения в конфликте.
34. Сравнительная характеристика стратегий поведения в конфликте.
35. Эффективность использования стратегий поведения в конфликтной ситуации.
36. Тактики поведения в конфликте, особенности их использования в рамках разных

стратегий.

37. Управление конфликтным процессом: сущность, подходы и проблемы.
38. Основные этапы управления.
39. Методы управления.
40. Признаки и критерии успешного завершения конфликта.
41. Арбитраж как модель разрешения конфликта.
42. Посредничество как модель разрешения конфликта.
43. Психологические условия успешного посредничества
44. Основные процедуры и техники работы посредника.
45. Переговорный процесс как форма посредничества
46. Сущность профилактики конфликтов.
47. Социально-психологические особенности предупреждения конфликтов.
48. Взаимосвязь объективных и субъективных факторов предупреждения конфликтов.
49. Способы профилактики.
50. Правила бесконфликтного поведения.

Критерии и шкала оценивания устного опроса

Оценка за ответ	Критерии
Отлично	выставляется обучающемуся, если: - теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов; - исчерпывающее, последовательно, четко и логически излагает теоретический материал; - свободно справляется с решение задач, - использует в ответе дополнительный материал; - все задания, предусмотренные учебной программой выполнены; - анализирует полученные результаты; - проявляет самостоятельность при трактовке и обосновании выводов
Хорошо	выставляется обучающемуся, если: - теоретическое содержание курса освоено полностью; - необходимые практические компетенции в основном сформированы; - все предусмотренные программой обучения практические задания выполнены, но в них имеются ошибки и неточности; - при ответе на поставленный вопросы обучающийся не отвечает аргументировано и полно. - знает твердо лекционный материал, грамотно и по существу отвечает на основные понятия.
Удовлетворительно	выставляет обучающемуся, если: - теоретическое содержание курса освоено частично, но проблемы не носят существенного характера; - большинство предусмотренных учебной программой заданий выполнено, но допускаются не точности в определении формулировки; - наблюдается нарушение логической последовательности.
Неудовлетворительно	выставляет обучающемуся, если: - не знает значительной части программного материала; - допускает существенные ошибки; - так же не сформированы практические компетенции; - отказ от ответа или отсутствие ответа.

Тестовые задания

1. Конфликтогены – это:

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

б) причины конфликта
в) состояния личности, которые наступают после разрешения конфликта
г) поведенческие реакции личности в конфликте

2. Функция конфликта, которая способствует согласованию индивидуальных и коллективных интересов:

а) информационная функция
б) профилактическая функция
в) объединяющая функция
г) сигнальная функция
д) инновационная функция

3. Стратегия конфликтного поведения, направленная на интересы другого конфликтанта с целью примирения с ним:

а) компромисс
б) сотрудничество
в) уклонение
г) соперничество
д) приспособление

4. Техника, при которой общение находится в зависимости от настроения, самочувствия и эмоционального состояния одного из собеседников:

а) поддакивание
б) эгоцентризм
в) выспрашивание
г) вербализация
д) негативные оценки
е) оценка как таковая
ж) игнорирование

5. Причина конфликта – это:

а) противоположные мотивы субъектов социального взаимодействия;
б) стечение обстоятельств, которые проявляют конфликт;
в) явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и при определённых условиях деятельности субъектов социального взаимодействия вызывают его;
г) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними.

6. Внутриличностный конфликт – это:

а) ситуации, при которых вступают в противоречие желания, интересы, потребности людей в процессе их общения и совместной деятельности;
б) ситуации, при которых вступают в противоречие целые социальные группы;
в) ситуации, при которых возникает противоречие между потребностями и возможностями их удовлетворения;
г) ситуации, при которых вступает в противоречие группа и её отдельные участники.

7. Тип личности, который характеризуется широким кругом общения, называется:

а) ригидный
б) мобильный
в) недоминантный
г) экстравертированный

8. Толерантность - это:

а) способность к самоанализу
б) способность управлять эмоциональным состоянием в ситуациях напряжения
в) способность к сопереживанию

9. Типы конфликта по сфере проявления:

а) конструктивный конфликт
б) семейный конфликт
в) внутриличностный конфликт
г) деструктивный конфликт
д) политический конфликт
е) внутригрупповой конфликт

10. Способ выхода из конфликта, который демонстрирует высокий уровень культуры оппонентов:

а) компромисс
б) сотрудничество
в) уклонение
г) соперничество
д) приспособление

11. Несовпадение высказанных друг другу просьб, пожеланий, приказов и указаний называется:
а) информационный барьер
б) барьер восприятия
в) смысловой барьер
г) культурологический барьер

12. Личность интровертированного типа чаще всего вступает в такой тип конфликта как:
а) межличностный конфликт
б) внутриличностный конфликт
в) межгрупповой конфликт
г) внутригрупповой конфликт

13. Назовите рациональные тактики поведения личности в конфликте:
а) рациональное убеждение
б) давление
в) апелляция к власти, санкции
г) дружелюбное обращение, заискивание
д) коалиционная
е) заключение сделок
ж) создание эффекта неожиданности
з) неотменяемые обязательства

14. Функция конфликта, которая повышает уровень осведомлённости о состоянии дел:
а) информационная функция
б) профилактическая функция
в) объединяющая функция
г) сигнальная функция
д) инновационная функция

15. Тип личности, который характеризуется длительной адаптацией к ситуации общения, называется:
а) ригидный
б) мобильный
в) недоминантный
г) интровертированный

16. Структурными компонентами конфликта являются:
а) исход конфликта
б) давление на оппонента
в) предмет конфликта
г) адекватность восприятия конфликта
д) участники конфликта
е) условия конфликта
ж) управление конфликтом
з) конфликтное взаимодействие

17. Техника общения, в основе которой неумение видеть положительное в информации, событиях и людях:
а) поддакивание
б) эгоцентризм
в) выспрашивание
г) вербализация
д) негативные оценки
е) оценка как таковая
ж) игнорирование

18. Типы конфликта по количеству участников:
а) конструктивный конфликт
б) межличностный конфликт
в) внутриличностный конфликт
г) деструктивный конфликт
д) межгрупповой конфликт
е) внутригрупповой конфликт

19. Эмпатия - это:
а) способность к самоанализу

б) способность управлять эмоциональным состоянием в ситуациях напряжения
в) способность к сопереживанию

20. Тип личности, который характеризуется готовностью оказывать влияние на других, называется:

А) ригидный
Б) мобильный
в) доминантный
г) интровертированный

21. Определить последовательность в фазах конфликта:

а) ослабление противостояния
б) выбор дальнейших действий
в) возникновение инцидента
г) обострение отношений
д) оценка результатов
е) завершение, урегулирование или разрешение
ж) наличие конфликтной ситуации

22. Стратегия конфликтного поведения, при которой конфликтант активно проявляет нежелание отстаивать чьи-либо интересы:

а) компромисс
б) сотрудничество
в) уклонение
г) соперничество
д) приспособление

23. Техника, при которой большей активностью отличается только один из собеседников:

а) поддакивание
б) эгоцентризм
в) выспрашивание
г) вербализация
д) негативные оценки
е) оценка как таковая
ж) игнорирование

24. Межличностный конфликт – это:

а) ситуации, при которых вступают в противоречие желания, интересы, потребности людей в процессе их общения и совместной деятельности;
б) ситуации, при которых вступают в противоречие целые социальные группы;
в) ситуации, при которых возникает противоречие между потребностями и возможностями их удовлетворения;
г) ситуации, при которых вступает в противоречие группа и её отдельные участники.

25. Тип личности, который характеризуется ограниченным кругом общения, называется:

а) ригидный
б) мобильный
в) недоминантный
г) интровертированный

26. Личность мобильного типа чаще всего участвует в таком типе конфликта как:

а) межличностный конфликт
б) внутриличностный конфликт
в) межгрупповой конфликт
г) внутригрупповой конфликт

27. Назовите «мягкие» тактики поведения личности в конфликте:

а) рациональное убеждение
б) давление
в) апелляция к власти, санкции
г) дружелюбное обращение, заискивание
д) коалиционная
е) заключение сделок
ж) создание эффекта неожиданности
з) неотменяемые обязательства

28. Субъективными причинами конфликта являются:

а) пол конфликтующих
в) менталитет

Б) политическая ситуация
г) тип нервной системы

29. Стратегия конфликтного поведения, ориентированная на взаимные уступки:
а) компромисс
б) сотрудничество
в) уклонение
г) соперничество
д) приспособление

30. Тип личности, который характеризуется зависимостью, подчиняемостью в общении, называется:
а) ригидный
б) мобильный
в) недоминантный
г) интровертированный

31. Самая эффективная техника общения:
а) поддакивание
б) эгоцентризм
в) выспрашивание
г) вербализация
д) негативные оценки
е) оценка как таковая
ж) игнорирование

32. Межгрупповой конфликт – это:
а) ситуации, при которых вступают в противоречие желания, интересы, потребности людей в процессе их общения и совместной деятельности;
б) ситуации, при которых вступают в противоречие целые социальные группы;
в) ситуации, при которых возникает противоречие между потребностями и возможностями их удовлетворения;
г) ситуации, при которых вступает в противоречие группа и её отдельные участники.

33. Объективными причинами конфликта являются:
а) экономическая ситуация
б) особенности воспитания
в) социальная ситуация
г) личностные особенности

34. Функция конфликта, которая проявляется в урегулировании разногласий:
а) информационная функция
б) профилактическая функция
в) объединяющая функция
г) сигнальная функция
д) инновационная функция

35. Инцидент – это:
а) стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта
б) истинная причина конфликта
в) накопившиеся противоречия
г) то, из-за чего происходит конфликт
д) необходимое условие конфликта

36. Тип личности, который характеризуется легкостью включения в процесс общения, называется:
а) ригидный
б) мобильный
в) недоминантный
г) интровертированный

37. Стратегия конфликтного поведения, направленная на поиск конфликтантами конструктивного решения возникших противоречий:
а) компромисс
б) сотрудничество
в) уклонение
г) соперничество
д) приспособление

38. Техника, при которой один из собеседников только демонстрирует своё участие в общении:

а) поддакивание
б) эгоцентризм
в) выспрашивание
г) вербализация
д) негативные оценки
е) оценка как таковая
ж) игнорирование

39. Функция конфликта, которая позволяет обнаружить нерешённые проблемы:

а) информационная функция
б) профилактическая функция
в) объединяющая функция
г) сигнальная функция
д) инновационная функция

40. Назовите опосредованные тактики поведения личности в конфликте:

а) рациональное убеждение
б) давление
в) апелляция к власти, санкции
г) дружелюбное обращение, заискивание
д) коалиционная
е) заключение сделок
ж) создание эффекта неожиданности
з) неотменяемые обязательства

41. Функция конфликта, стимулирующая инициативу и активность:

А) информационная функция
Б) профилактическая функция
В) объединяющая функция
г) сигнальная функция
д) инновационная функция

42. Стратегия конфликтного поведения, ориентированная на достижение конфликтантом собственных интересов:

а) компромисс
б) сотрудничество
в) уклонение
г) соперничество
д) приспособление

Критерии оценивания образовательных достижений для тестовых заданий

Оценка	Коэффициент К (%)	Критерии оценки
Отлично	Свыше 80% правильных ответов	глубокое познание в освоенном материале
Хорошо	Свыше 70% правильных ответов	материал освоен полностью, без существенных ошибок
Удовлетворительно	Свыше 50% правильных ответов	материал освоен не полностью, имеются значительные пробелы в знаниях
Неудовлетворительно	Менее 50% правильных ответов	материал не освоен, знания обучающегося ниже базового уровня

Тематика реферата

1. Модели конфликтов в организациях.
2. Эволюция идей конфликта в практическом менеджменте.
3. Оценка результатов деятельности как условие предупреждения конфликтов в организации.
4. Дезадаптивные явления в организации как факторы возникновения конфликта.
5. Принятие оптимальных управленческих решений как условие предупреждения конфликтов.

6. Проблема «трудных» служащих как причина конфликтов в организациях.
7. Психологические механизмы переговорного процесса и факторы его успешности.
8. Роль посредника в разрешении конфликта.
9. Арбитраж как модель разрешения конфликта.
10. Посредничество как модель разрешения конфликта.
11. История использования переговоров в разрешении конфликтов.
12. Современные методики ведения переговоров.
13. Профилактика конфликтов
14. Социально-психологические основы предупреждения конфликтов.
15. Особенности прогнозирования и профилактики конфликтов в системе управления.
16. Формирование навыков конструктивного поведения как профилактика конфликтов.
17. Психосоматический подход к рассмотрению проблемы конфликта.
18. Психология конструктивной критики.
19. Этические нормы взаимодействия в конфликте.

Критерии оценивания выполнения реферата

Оценка	Критерии
Отлично	полностью раскрыта тема реферата; указаны точные названия и определения; правильно сформулированы понятия и категории; проанализированы и сделаны собственные выводы по выбранной теме; использовалась дополнительная литература и иные материалы и др.;
Хорошо	недостаточно полное, раскрытие темы; несущественные ошибки в определении понятий и категорий и т. п., кардинально не меняющих суть изложения; использование устаревшей литературы и других источников;
Удовлетворительно	реферат отражает общее направление изложения лекционного материала и материала современных учебников; наличие достаточного количества несущественных или одной-двух существенных ошибок в определении понятий и категорий и т. п.; использование устаревшей литературы и других источников; неспособность осветить проблематику дисциплины и др.;
Неудовлетворительно	тема реферата не раскрыта; большое количество существенных ошибок; отсутствие умений и навыков, обозначенных выше в качестве критериев выставления положительных оценок и др.

11.3. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации

Типовые задания, направленные на формирование профессиональных умений.

Результаты обучения
Умеет использовать теоретические и методологические основы конфликтологии в деятельности работников органов и организаций социальной сферы (клиентам);

Типовые задания для подготовки к экзамену

Часть 1

1. Понятие конфликта, его основные признаки, функции, структура.
2. Межгрупповые и внутригрупповые конфликты.
3. Межличностные конфликты. Типы межличностных конфликтов.
4. Межличностные конфликты как отражение социальной ситуации взаимодействия (конфликт ценностей, интересов, средств достижения цели, потенциалов, правил взаимодействия): их сущность, отличительные признаки, особенности проявления.
5. Конфликтность и конфликтоустойчивость личности в межличностных отношениях,

факторы их определяющие.

6. Типы «трудных людей», особенности работы с ними. Урегулирование конфликтов с участием «трудных людей»

7. Понятие о реалистических и нереалистических конфликтах. Острота конфликта. Факторы, определяющие остроту протекания конфликта, его трудноразрешимость и длительность. Влияние на остроту конфликта отношений участников конфликта и их эмоциональных установок друг на друга.

8. Анализ конфликта. Роль и функции анализа конфликтной ситуации в работе с конфликтом. Алгоритм анализа и урегулирования конфликта. Особенности восприятия конфликтной ситуации, её искажённость, объекты искажения.

9. Определение сути конфликта: основная проблема, причина, событие-повод, предлог.

10. Определение участников конфликта. Типология конфликтующих.

11. Определение позиций, интересов и опасений участников конфликта. Обнаружение скрытых интересов и страхов.

12. Формы завершения конфликта. Исходы конфликта. Основные принципы разрешения конфликтов. Факторы успешного завершения конфликта.

13. Конфликтное поведение. Понятие о стратегии поведения (взаимодействия) в конфликте. Основные стратегии, их общая и отличительная характеристика.

14. Стратегия конкуренции: общая характеристика, факторы, определяющие выбор данной стратегии.

15. Стратегия уклонения: общая характеристика, факторы, определяющие выбор данной стратегии.

16. Стратегия приспособления: общая характеристика, факторы, определяющие выбор данной стратегии.

17. Стратегия компромисса: общая характеристика, факторы, определяющие выбор данной стратегии.

18. Стратегия сотрудничества: общая характеристика, факторы, определяющие выбор данной стратегии.

19. Тактики поведения в конфликте: виды, особенности проявления.

20. Психологические основы предупреждения конфликтов.

21. Особенности урегулирования конфликта с участием третьей стороны (медиатора). Принципы медиации. Функции медиатора. Факторы, влияющие на эффективность деятельности третьей стороны в конфликте.

22. Арбитраж как модель разрешения конфликтной ситуации, его сильные стороны и издержки. Деятельность арбитра по урегулированию конфликта, тактики его взаимодействия с оппонентами. Прямые и косвенные методы и приёмы разрешения конфликта в арбитражной модели.

23. Посредничество как модель разрешения конфликта, его сильные стороны и издержки. Переговорный процесс как форма посредничества. Видыє, функции и структура переговоров.

24. Стратегии ведения переговоров. Тактические приёмы на переговорах. Психологические условия успешности переговоров.

25. Использование консультативных приёмов и методов в работе посредника. Рефлексивное и нерефлексивное слушание. Приёмы рефлексивного слушания.

26. Основные стадии беседы посредника с конфликтующей стороной. Метод спрашивания. Виды вопросов в беседе. Методики задавания вопросов.

27. Общие основы работы посредника на стадии установления контакта.

28. Общие основы работы посредника на стадии сбора информации и осознания желаемого результата.

29. Общие основы работы посредника на стадии перебора гипотез (выработка

альтернативных подходов и решений)

30. Начало работы посредника. Беседа с первой стороной конфликтной ситуации: задачи, содержание, особенности проведения.

31. Беседа со второй стороной конфликтной ситуации: задачи, стоящие пред посредником, содержание беседы, особенности проведения.

32. Анализ результатов беседы с первой и второй сторонами конфликта: задачи и содержание. Подготовка к переговорам.

34. Общие основы технологии проведения переговоров. Начало переговоров: задачи, содержание, особенности поведения посредника, психологические нюансы.

35. Основная часть переговоров: задачи, содержание, нюансы обсуждения проблемы. Правила эффективного ведения переговоров. Особенности поведения посредника.

36. Заключительный этап переговоров: задачи, содержание, принятие соглашения.

37. Семейные конфликты. Основные причины их возникновения, особенности протекания и разрешения.

38. Конфликты в организациях (организационные конфликты). Основные причины их возникновения, особенности протекания, подходы к разрешению.

39. Этнонациональные конфликты. Основные причины их возникновения, особенности протекания и разрешения.

40. Педагогические конфликты. Основные причины их возникновения, особенности протекания и разрешения.

41. Причины конфликтов.

42. Методы изучения конфликтов.

43. Методы оказания психологической помощи участникам конфликта.

44. Использование основных положений и принципов детерминации развития личности и группы в ситуативно-изменчивом общественном взаимодействии.

45.Основные принципы, типы, стратегии и тактические приемы ведения переговоров.

46. Основные теории оказания психологический помощи персоналу организаций.

Часть 2

1. Как и почему общение рассматривается как вид деятельности?
2. Как соотносятся межличностные отношения и общение?
3. В чем проблема выделения конфликтологии в отдельную науку?
4. Какие последствия внутриличностных конфликтов вам известны? Как их предотвратить?
5. В чем заключается межличностная природа внутриличностных, внутригрупповых, межгрупповых и государственных конфликтов?
6. Какими качествами обладает человек, умеющий разрешать конфликты?
7. Как развивается конфликт?
8. В чем заключается дихотомический принцип в изложении причин конфликтов?
9. Чем отличаются и как проявляются заочные конфликтогены и синтоны?
10. Какие варианты спонтанных ответов на конфликтогены вам известны? К чему они приводят?
11. В чем заключается значение межличностных коммуникативных конфликтов?
12. Какие положительные и отрицательные функции межличностных конфликтов вам известны?
13. В чем заключаются особенности управления межличностными конфликтами в разных социальных сферах?
14. Какие виды и причины семейных конфликтов выделяют? Как с ними можно работать?
15. Какие инструменты разрешения типичных межличностных конфликтов у супругов вам известны? Какие из них более эффективны? Почему?

16. Как проводят психологический анализ конфликтов в организациях и трудовых коллективах?

17. Виды и причины трудовых конфликтов. Какие пути их разрешения вы можете предложить, как психологи?

18. Какие инструменты можно использовать для диагностики стиля поведения в конфликте?

19. Какие принципы, условия и основные способы конструктивного разрешения конфликтов важно помнить и применять в профессиональной деятельности?

20. Как реализуются принципы деконфликтизации инициального коммуникативного поведения в вашей жизни?

21. Чем отличаются «холодный» и «теплый» мир?

22. Как осуществляется планомерное конструктивное сопротивление инициальным конфликтогенам партнера?

23. Какие знаки неприятия и активные знаки приятия (в том числе превентивные) вам известны?

24. Как можно нейтрализовать знаки неблагодарности, девальвацию благодеяний?

25. Как выражается и чем отличается пассивное и активное выражение благодарности?

26. В чем выражается неадекватная пристройка сверху?

27. Пристройка, адекватная желаниям партнера, как проявляется, к чему приводит?

28. Какие объективные и организационно управленческие условия предупреждения конфликтов вам известны? Как их можно использовать в практике работы психолога?

29. Какие условия необходимо учитывать при выработке тактики реагирования на конфликтогены?

30. В чем появляются особенности коммуникативной тактики в служебной сфере, в процессе делового общения с работниками торговли-сервиса, в кругу семьи и друзей?

31. Какие особенности общения и построения отношений с представителями разных психотипов вам известны? Как это можно применить в жизни и профессиональной деятельности?

32. Как проявляются и к чему приводят положительные и отрицательные функции межличностных конфликтов?

33. Как осуществляется психологический экспресс-анализ коммуникативного поведения партнера в процессе выработки тактики реагирования на конфликтогенные посылы; интеграция в ориентировке?

34. Какие виды и функции переговоров вам известны? К ведению каких переговоров может привлекаться профессиональный психолог?

35. Какие психологические условия успеха ведения переговоров вам известны? Какие из них вы уже используете?

36. От чего зависит выбор стратегий ведения переговоров?

37. Как осуществляется подготовка к переговорам?

38. Какие задачи и проблемы в подготовительных работах приходится решать?

39. Какие психологические механизмы и технологии переговорного процесса вам известны?

40. В чем суть личностного стиля ведения переговоров?

41. Чем отличаются национальные стили ведения переговоров?

42. Почему медиацию рассматривают как особую форму переговорного процесса?

Типовые практические задания, направленные на формирование профессиональных навыков, владений

Результаты обучения
Владеет навыками анализа общей теории конфликта, определения методов диагностики и

Результаты обучения
технологий работы с конфликтами;

Типовые практические задания для подготовки к экзамену

Задача 1 Вы недавно назначены менеджером по кадрам. Вы еще плохо знаете сотрудников фирмы, сотрудники еще не знают вас в лицо. Вы идете на совещание к генеральному директору. Проходите мимо курительной комнаты и замечаете двух сотрудников, которые курят и о чем-то оживленно беседуют. Возвращаясь с совещания, которое длилось один час, вы опять видите тех же сотрудников в курилке за беседой.

Вопрос. Как бы вы поступили в данной ситуации? Объясните свое поведение.

Задача 2 Вы – начальник отдела. В отделе напряженная обстановка, срываются сроки выполнения работ. Не хватает сотрудников. Выезжая в командировку, вы случайно встречаете свою подчиненную – молодую женщину, которая уже две недели находится на больничном. Но вы находите ее в полном здравии. Она кого-то с нетерпением встречает в аэропорту.

Вопрос. Как вы поступите в этом случае? Объясните свое поведение.

Задача 3 Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возникает конфликт.

Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

Задача 4. Руководитель принял на работу специалиста, который должен работать в подчинении у его заместителя. Прием на работу не был согласован с заместителем. Вскоре проявилась неспособность принятого работника выполнять свои обязанности. Заместитель служебной запиской докладывает об этом руководителю...

Вопрос. Как бы вы поступили на месте руководителя? Проиграйте возможные варианты

Задача 5. В ответ на критику со стороны подчиненного, прозвучавшую на служебном совещании, начальник начал придираться к нему по мелочам и усилил контроль за его служебной деятельностью.

Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию

Задача 6. Между двумя сотрудниками организации возник спор по поводу сроков внедрения новой технологии. Один из них мотивировал предлагаемые сроки внедрения интересами производства продукции, второй свою позицию обосновывал с позиции интересов персонала, которому предстоит осваивать новую технологию.

Вопрос. Является описанная ситуация конфликтом? Каковы перспективы развития данной ситуации и механизмы управления ею?

Задача 7. В беседе руководителя с подчиненным, допустившим технологическую ошибку, которая привела к серьезному материальному ущербу фирме, руководитель предъявил претензии к подчиненному и наложил штраф в размере месячной заработной платы.

Вопрос. Является ли описанная ситуация конфликтом? Ответ обоснуйте.

Задача 8. Принимая на работу сотрудника, руководитель фирмы пообещал через два месяца перевести его на вышестоящую должность. По истечении указанного срока обещание руководителя не выполнено.

Вопрос. Можно ли описанную ситуацию идентифицировать как конфликтное взаимодействие? Если нет, то каковы перспективы развития описанной ситуации в конфликт.

Задание 9. Вы приняли на работу молодого способного юриста (только что окончившего Институт внешнеэкономических связей, экономики и права), который превосходно справляется с работой. Он провел уже несколько консультаций, и клиенты им очень довольны. Вместе с тем он резок и заносчив в общении с другими работниками, особенно с обслуживающим персоналом. Вы каждый день получаете такого рода сигналы, а сегодня поступило письменное заявление от вашего секретаря по поводу его грубости.

Вопрос. Какие действия целесообразно предпринять, чтобы изменить его стиль общения в коллективе?

Задание 10.Вы начальник отдела. Получили задание от руководителя компании и едете в командировку. В аэропорту случайно встречаете свою подчиненную – молодую сотрудницу,

которая уже две недели не работает. Вам сказали, что она болеет. А вы видите ее не только в полном здравии, но отдохнувшей и даже, как вам показалось, похорошевшей. Она кого-то с большим нетерпением встречает в аэропорту. Во вверенном вам отделе полный завал, не хватает сотрудников, срываются сроки выполнения работ.

Вопрос. Что вы скажете своей сотруднице? С чего начнете разговор? Каким образом завершите данную ситуацию?

Задание 11. Рабочие одного из цехов предприятия неоднократно заявляли о неудовлетворительных условиях труда, высказывали опасения за свое здоровье. В цеху не уделялось должного внимания обеспечению безопасности труда. Им уже более трех месяцев не выплачивали заработную плату. Два дня назад с одним из рабочих на производстве произошел несчастный случай. Это переполнило чашу терпения рабочих. Они отказались от работы и пригласили на собрание руководство предприятия.

Вопрос. Как бы вы повели себя в этой ситуации в качестве руководителя предприятия, пять дней назад назначенного на должность?

Задание 12. На прием психологу приходит молодой человек 25-ти лет, с просьбой помочь ему найти выход из сложившейся негативной ситуации на работе.

Суть ситуации в следующем: мужчина работает в весьма известном в городе автомобильном центре менеджером по продажам. Он помогает людям найти автомобиль, подходящий их социальному и финансовому статусу. В последнее время, дела шли достаточно хорошо, однако, только у него. Остальные менеджеры одаривали его бесконечными косыми взглядами, портили документацию, обзванивали его клиентскую базу, таким образом, делая работу просто невыносимой.

Похвала начальства на всеобщее обозрение еще больше усугубила ситуацию. Что же делать, как разрешить данную конфликтную ситуацию? Уходить с работы молодой человек не хочет, так как у него семья, недавно родился ребенок. Попытка поговорить с начальством свелась к высказыванию: «Вы же не хотите, чтобы мы усомнились в ваших коммуникативных способностях?! Хороший менеджер сам найдет выход из данной ситуации!».

Вопрос. Проанализируйте ситуацию и предложите варианты ее решения.

Задание 13. К вам за помощью обратилась девушка Нина (23 года), работник туристической фирмы. В фирме работает 25 человек (женщины в возрасте от 22 до 40 лет). В туристической фирме в отделе по продаже путёвок за рубеж Нина работает недавно, однако добросовестно выполняет все свои обязанности, так как зарплату помимо оклада составляют % от продаж.

Однажды, когда Нина рассказывала супружеской паре о преимуществах тех или иных стран, её коллега Татьяна (36 лет), которая работает в данной фирме уже несколько лет, узнала в этих людях постоянных клиентов фирмы, всегда заказывающих очень дорогие путёвки. Татьяна, воспользовавшись тем, что раньше ей уже доводилось работать с этими клиентами, переманила их к себе, сказав, что Нина – новый, не достаточно компетентный работник, который не сможет им помочь. В присутствии клиентов между сотрудницами завязалась словесная перепалка, слухи о которой дошли до директора фирмы. В силу своего авторитета Татьяна смогла убедить директора в своей невиновности, списав всё на неопытность Нины, из-за чего та была оштрафована. Нина сначала хотела уволиться, но ей жалко работы, которая ей нравится и не хочется терять высокую зарплату.

Вопрос. Проанализируйте ситуацию. Предложите конструктивные варианты дальнейшей линии поведения Нины на фирме.

Задание 14. В организации ЧП «Свежая-Пресса» произошел неприятный инцидент: секретарь допустила ошибку при приеме рекламного текста у заказчика. Тот в свою очередь, после выхода газеты пришел в редакцию и в ультимативной форме потребовал компенсации за ущерб, при этом сильно завысив размер компенсации. В противном случае, он угрожал обращением в суд. Директор в грубой форме переложил все притязания на секретаря. Та, в свою очередь, возмутилась ненормированной продолжительностью дня и тяжелыми условиями труда (работа с компьютерной техникой старого образца сказывалась на здоровье).

Председатель профсоюзной организации обратился к вам – организационному психологу с просьбой помочь разрешить конфликтную ситуацию.

Вопрос. Осуществите анализ ситуации и предложите варианты погашения конфликта.

Задание 15. В поликлинике работает врач иглорефлексотерапевт, специалист высшей категории (женщина, 50 лет, стаж работы 25 лет). На проводимых аттестациях она отмечается как

отличный специалист. Пациенты отзываются о ней хорошо, ее лечение приносит всегда успешные результаты. Но по характеру она сварливая, склочная, с большим самомнением о себе.

Ввиду особенностей ее сложного характера с ней не может никто работать больше полугода ни одна медицинская сестра. Начмед поликлиники вынужден менять медсестер в кабинете иглорефлексотерапии. Это создает нервозную обстановку в поликлинике. В отделении возникают частые конфликтные ситуации и инциденты.

При проверках СЭС работа кабинета имеет нарекания, т.к. бывают периоды, когда одна медицинская сестра увольняется, а на замену ей никто не хочет идти. Всё это доставляет немало хлопот руководителю.

Вопрос. Проанализируйте ситуацию и предложите варианты решения.

Задание 16. В коллективе отдела одного НИИ газовой промышленности за годы совместной работы сложились хорошие отношения между всеми членами коллектива. Отдел успешно справлялся с порученными заданиями.

В связи с переводом на другую работу старого начальника отдела на его должность был назначен молодой ученый, известный своими новаторскими разработками. Свою деятельность новый руководитель начал с укрепления трудовой дисциплины: была установлена регистрация времени прихода на работу и ухода с работы, внутренних командировок, установлено время приемов по личным вопросам. Он значительно расширил тематику научных исследований отдела, заключив договоры с производственными организациями в соответствии со своей научной специализацией. Задания подчиненным старался давать как можно более подробно, считая, что сотрудники недостаточно компетентны в данных вопросах и что они строго должны придерживаться инструкций.

Через некоторое время заказчики отметили ухудшение качества научных разработок отдела. В коллективе ухудшились взаимоотношения, повысилась раздражительность, начались конфликты.

Решив, что нужно оздоровить коллектив, начальник отдела предложил уйти на пенсию нескольким сотрудникам, взяв на их место молодых специалистов. Однако положение не улучшилось.

Вопрос. Ваше мнение относительно возникшей ситуации и направлений ее исправления?

Критерии оценивания решения практической задачи

Форма проведения текущего контроля	Критерии оценивания
Решения практической задачи	«5» (отлично) – выставляется за полное, безошибочное решение практической задачи.
	«4» (хорошо) –в целом ситуационная задача решена, имеются отдельные неточности или недостаточно полные ответы, не содержащие ошибок.
	«3» (удовлетворительно) – допущены отдельные ошибки при решении практической задачи.
	«2» (неудовлетворительно) – отсутствуют ответы на большинство вопросов задачи, практическая задача не решена или решена не верно.

Шкала оценки для проведения экзамена по дисциплине

Оценка за ответ	Критерии
Отлично	– полно раскрыто содержание материала; – материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности; – продемонстрировано системное и глубокое знание программного материала; – точно используется терминология; – показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации; – продемонстрировано усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, сформированность и устойчивость компетенций, умений и навыков;

	– ответ прозвучал самостоятельно, без наводящих вопросов; – продемонстрирована способность творчески применять знание теории к решению профессиональных задач; – продемонстрировано знание современной учебной и научной литературы; – допущены одна – две неточности при освещении второстепенных вопросов, которые исправляются по замечанию.
Хорошо	– вопросы излагаются систематизировано и последовательно; – продемонстрировано умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер; – продемонстрировано усвоение основной литературы. – ответ удовлетворяет в основном требованиям на оценку «5», но при этом имеет один из недостатков: в изложении допущены небольшие пробелы, не исказившие содержание ответа; допущены один – два недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию преподавателя; допущены ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов, которые легко исправляются по замечанию преподавателя.
Удовлетворительно	– неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала; – усвоены основные категории по рассматриваемому и дополнительным вопросам; – имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов; – при неполном знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность компетенций, умений и навыков, студент не может применить теорию в новой ситуации; – продемонстрировано усвоение основной литературы.
Неудовлетворительно	– не раскрыто основное содержание учебного материала; – обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала; – допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов - не сформированы компетенции, умения и навыки, - отказ от ответа или отсутствие ответа

ЛИСТ ДОПОЛНЕНИЙ И ИЗМЕНЕНИЙ
рабочей программы дисциплины

Рабочая программа дисциплины рассмотрена на заседании кафедры (протокол от_____ №___) и одобрена на заседании Ученого совета (протокол от _____ №____) для исполнения в 20__-20__ учебном году
Внесены дополнения (изменения): _____
_____
_____
_____
Заведующий кафедрой

_____
(подпись, инициалы и фамилия)

Рабочая программа дисциплины рассмотрена на заседании кафедры (протокол от_____ №___) и одобрена на заседании Ученого совета (протокол от _____ №____) для исполнения в 20__-20__ учебном году
Внесены дополнения (изменения): _____
_____
_____
_____
Заведующий кафедрой

_____
(подпись, инициалы и фамилия)

Рабочая программа дисциплины рассмотрена на заседании кафедры (протокол от_____ №___) и одобрена на заседании Ученого совета (протокол от _____ №____) для исполнения в 20__-20__ учебном году
Внесены дополнения (изменения): _____
_____
_____
_____
Заведующий кафедрой

_____
(подпись, инициалы и фамилия)

Рабочая программа дисциплины рассмотрена на заседании кафедры (протокол от_____ №___) и одобрена на заседании Ученого совета (протокол от _____ №____) для исполнения в 20__-20__ учебном году
Внесены дополнения (изменения): _____
_____
_____
Заведующий кафедрой

_____
(подпись, инициалы и фамилия)