

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего образования
«Национальный исследовательский Нижегородский государственный университет
им. Н.И. Лобачевского»**

Факультет социальных наук

УТВЕРЖДЕНО
решением Ученого совета ННГУ
протокол № 10 от 02.12.2024 г.

Рабочая программа дисциплины

Психология конфликта

Уровень высшего образования
Бакалавриат

Направление подготовки / специальность
44.03.02 - Психолого-педагогическое образование

Направленность образовательной программы
Психолого-педагогическое консультирование и развитие жизнестойкости
субъектов образования

Форма обучения
очная

г. Нижний Новгород

2025 год начала подготовки

1. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина Б1.В.10 Психология конфликта относится к части, формируемой участниками образовательных отношений образовательной программы.

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы (компетенциями и индикаторами достижения компетенций)

Формируемые компетенции (код, содержание компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), в соответствии с индикатором достижения компетенции		Наименование оценочного средства	
	Индикатор достижения компетенции (код, содержание индикатора)	Результаты обучения по дисциплине	Для текущего контроля успеваемости	Для промежуточной аттестации
УК-3: Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	ИУК-3.1: Знает типологию и факторы формирования команд, способы социального взаимодействия. ИУК-3.2: Умеет работать в команде; принимать решения с соблюдением этических принципов их реализации; проявлять уважение к мнению и культуре других; определять цели и работать в направлении личностного, образовательного и профессионального роста. ИУК-3.3: Владеет навыками социального и командного взаимодействия.	ИУК-3.1: Знает типологию и факторы формирования команд, способы социального взаимодействия ИУК-3.2: Умеет работать в команде; принимать решения с соблюдением этических принципов их реализации; проявлять уважение к мнению и культуре других; определять цели и работать в направлении личностного, образовательного и профессионального роста. ИУК-3.3: Владеет навыками социального и командного взаимодействия.	Доклад Эссе	Зачёт: Задания Тест Контрольные вопросы
ПКД-4: Способен осуществлять социально-психологическое и организационно-управленческое консультирование субъектов профессиональной педагогической деятельности	ИПКД-4.1: Знает психологию управления и психологической поддержки профессиональной деятельности, принципы консультативной работы психолога в организациях, теорию и практику социально-психологического и организационно-управленческого консультирования	ИПКД-4.1: Знает психологию управления и психологической поддержки профессиональной деятельности, принципы консультативной работы психолога в организациях, теорию и практику социально-психологического и организационно-управленческого консультирования субъектов	Доклад Эссе	Зачёт: Задания Тест Контрольные вопросы

	<p>субъектов профессиональной педагогической деятельности.</p> <p>ИПКД-4.2: Умеет оценивать и анализировать компетентность субъекта труда, осуществлять психологическое консультирование с целью поддержки его профессионального и социального развития.</p> <p>ИПКД-4.3: Владеет алгоритмами социально-психологического и организационно-управленческого консультирования, методами оценки результатов труда и способами поддержки профессионального развития субъектов профессиональной педагогической деятельности.</p>	<p>профессиональной педагогической деятельности.</p> <p>ИПКД-4.2: Умеет оценивать и анализировать компетентность субъекта труда, осуществлять психологическое консультирование с целью поддержки его профессионального и социального развития.</p> <p>ИПКД-4.3: Владеет алгоритмами социально-психологического и организационно-управленческого консультирования, методами оценки результатов труда и способами поддержки профессионального развития субъектов профессиональной педагогической деятельности.</p>		
<p>ПКР-8: Готов к выполнению организационных и управленческих функций, способен принимать индивидуальные и коллективные управленческие решения</p>	<p>ИПКР-8.1: Знает: основы менеджмента; основные управленческие функции; основы управления людьми; принципы проектирования организационной структуры.</p> <p>ИПКР-8.2: Умеет: осуществлять планирование деятельности организации, оценивать риски управления, организовывать групповую работу.</p> <p>ИПКР-8.3: Владеет: технологиями управления персоналом, коллегиального разрешения создавшихся ситуаций.</p>	<p>ИПКР-8.1: Знает: основы менеджмента; основные управленческие функции; основы управления людьми; принципы проектирования организационной структуры.</p> <p>ИПКР-8.2: Умеет: осуществлять планирование деятельности организации, оценивать риски управления, организовывать групповую работу.</p> <p>ИПКР-8.3: Владеет: технологиями управления персоналом, коллегиального разрешения создавшихся ситуаций.</p>	<p>Доклад Эссе</p>	<p>Зачёт: Задания Тест Контрольные вопросы</p>

3. Структура и содержание дисциплины

3.1 Трудоемкость дисциплины

	очная
Общая трудоемкость, з.е.	2
Часов по учебному плану	72
в том числе	
аудиторные занятия (контактная работа):	
- занятия лекционного типа	32
- занятия семинарского типа (практические занятия / лабораторные работы)	16
- КСР	1
самостоятельная работа	23
Промежуточная аттестация	0 Зачёт

3.2. Содержание дисциплины

(структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и виды учебных занятий)

Наименование разделов и тем дисциплины	Всего (часы)	в том числе			
		Контактная работа (работа во взаимодействии с преподавателем), часы из них			Самостоятельная работа обучающегося, часы
		Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа (практические занятия/лабораторные работы), часы	Всего	
	0 Ф 0	0 Ф 0	0 Ф 0	0 Ф 0	0 Ф 0
Тема 1. Определение и сущность конфликта	6	4		4	2
Тема 2. Философско-социологическая традиция изучения конфликтов	8		3	3	5
Тема 3. Психологическая традиция изучения конфликтов	7		2	2	5
Тема 4. Основные категории в описании и объяснении конфликтов	5	4		4	1
Тема 5. Методы изучения и диагностики конфликтов и конфликтности	8	6		6	2
Тема 6. Внутриличностные конфликты	4		3	3	1
Тема 7. Межличностные конфликты	3		2	2	1
Тема 8. Социальные конфликты	4		3	3	1
Тема 9. Организационные конфликты	4		3	3	1
Тема 10. Современные концепции управления конфликтами	8	6		6	2
Тема 11. Переговоры как основной метод разрешения конфликтов	7	6		6	1
Тема 12. Посредничество в разрешении конфликтов	7	6		6	1
Аттестация	0				
КСР	1			1	
Итого	72	32	16	49	23

--	--	--	--	--	--

Содержание разделов и тем дисциплины

Тема 1. Определение и сущность конфликта

Суть конфликта как несовместимости позиций сторон, причины возникновения конфликтов и основные характеристики конфликтных ситуаций.

Тема 2. Философско-социологическая традиция изучения конфликтов

История развития философско-социологической традиции в изучении конфликтов. Основные концепции и подходы к пониманию конфликтов в рамках философии и социологии.

Тема 3. Психологическая традиция изучения конфликтов

Основные теории психологии, касающиеся конфликтов, внутренние механизмы возникновения и разрешения конфликтных ситуаций.

Тема 4. Основные категории в описании и объяснении конфликтов

Рассматривается классификация конфликтов по различным признакам и основаниям.

Тема 5. Методы изучения и диагностики конфликтов и конфликтности

Диагностика конфликтов и уровня конфликтности сторон. Качественные и количественные подходы к анализу конфликтных процессов.

Тема 6. Внутриличностные конфликты

Причины, механизмы и последствия внутренних конфликтов, а также методы их разрешения.

Тема 7. Межличностные конфликты

Типичные ситуации, приводящие к конфликтам между индивидами, а также способы их урегулирования.

Тема 8. Социальные конфликты

Причины социальных конфликтов, их проявления на различных уровнях общества и возможные способы предотвращения или разрешения.

Тема 9. Организационные конфликты

Типичные причины возникновения организационных конфликтов, их последствия и методы управления конфликтами в рабочей среде.

Тема 10. Современные концепции управления конфликтами

Инновационные методы предотвращения и управления конфликтами в различных сферах деятельности.

Тема 11. Способы регулирования конфликтов

Эффективные методы урегулирования конфликтов и предотвращения их дальнейшего развития.

Тема 12. Посредничество в разрешении конфликтов

Роль посредников в разрешении конфликтов. Принципы и методы посредничества, его эффективность в разрешении различных типов конфликтов и практические аспекты работы посредников.

4. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

Самостоятельная работа обучающихся включает в себя подготовку к контрольным вопросам и заданиям для текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины приведенным в п. 5.

Самостоятельная работа по дисциплине предусматривает следующие виды учебной деятельности:

- 1) самостоятельную подготовку к практическим занятиям (доклад),
- 2) самостоятельное выполнение работы с проверкой в рамках текущего контроля успеваемости (эссе).

Самостоятельная подготовка к практическим занятиям включает следующее:

- а) чтение разделов учебника в соответствии с заданием преподавателя по теме занятия;
- б) формулировку ответов на контрольные вопросы, обозначенные преподавателем, по теме занятия;
- в) рассмотрение проблемных и дискуссионных вопросов по предмету дисциплины с сопоставлением различных мнений и выработкой собственной позиции. Дискуссионные вопросы обозначаются преподавателем или выделяются самим студентом. Они обсуждаются на занятиях соответствующей тематики.

Для формирования компетенций предусмотрено самостоятельное выполнение учебной работы соответствующего профиля и их проверка в рамках текущего контроля успеваемости.

Формат самостоятельной работы определяется типом оценочного средства текущего контроля успеваемости (раздел 5).

Задания выполняются письменно в соответствии с требованиями, обозначенными преподавателем в начале прохождения дисциплины. Задания должны быть выполнены в полном объёме. Оценка сформированности компетенции от содержания выполненных заданий, полноты раскрытия вопроса, допущенных ошибок и недочётов, выраженности авторской позиции. Задания выполняются строго к указанному преподавателем сроку, в противном случае они считаются не выполненными. Оценка сформированности компетенций по выполнению заданий самостоятельной работы, полученная в рамках текущего контроля успеваемости, может быть учтена на промежуточной аттестации.

1. Доклады (предпочтительно с презентацией) готовятся индивидуально. Представляют собой выступление-презентацию по предложенным темам. Выступление с докладом – одна из форм, давно и успешно апробированных преподавательской практикой. Она позволяет одновременно решить целый комплекс задач: прежде всего она позволяет студенту основательно изучить интересующий его вопрос; затем предоставляет возможность изложить материал в компактном и доступном виде; далее – привести в текст полемическую заостренность; наконец, приобрести необходимые навыки презентации. Доклад должен быть рассчитан на 7-10 минут выступления. Он должен содержать в себе три основные части: вступление, основная часть, заключение. Во вступлении необходимо обосновать актуальность и важность рассматриваемого вопроса. При этом нужно не забыть об ярких, запоминающихся примерах, фактах, цифрах, которые помогут заинтересовать публику, привлечь внимание слушателей. В основной части следует раскрыть тему доклада. Важным является сопровождение рассматриваемых положений

своими комментариями. В заключении следует сделать краткие выводы.

2. Эссе - это прозаическое сочинение небольшого объема и свободной композиции, выражающее индивидуальные впечатления и соображения по конкретному поводу или вопросу и заведомо не претендующее на определяющую или исчерпывающую трактовку предмета.

Цель эссе состоит в развитии таких навыков, как самостоятельное творческое мышление и письменное изложение собственных мыслей. Написание эссе чрезвычайно полезно, поскольку это позволяет автору научиться четко и грамотно формулировать мысли, структурировать информацию, использовать основные понятия, выделять причинно-следственные связи, иллюстрировать опыт соответствующими примерами, аргументировать свои выводы.

Структура эссе не является жёсткой, но если вы испытываете некоторые затруднения при написании эссе, то можно порекомендовать такую структуру:

- мысли автора эссе по проблеме излагаются в форме кратких тезисов (Т).
- мысль должна быть подкреплена доказательствами - поэтому за тезисом следуют аргументы (А).

Таким образом, эссе приобретает кольцевую структуру (количество тезисов и аргументов зависит от темы, избранного плана, логики развития мысли):

- вступление
- тезис, аргументы
- тезис, аргументы
- тезис, аргументы
- заключение.

При написании эссе важно стоит учитывать следующие моменты:

1. Вступление и заключение должны фокусировать внимание на проблеме (во вступлении она ставится, в заключении - резюмируется мнение автора).
2. Необходимо выделение абзацев, красных строк, установление логической связи абзацев: так достигается целостность работы.
3. Стил изложения: эссе присущи эмоциональность, экспрессивность, художественность.

5. Фонд оценочных средств для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)

5.1 Типовые задания, необходимые для оценки результатов обучения при проведении текущего контроля успеваемости с указанием критериев их оценивания:

5.1.1 Типовые задания (оценочное средство - Доклад) для оценки сформированности компетенции УК-3:

1. Различные варианты определения и понимания конфликта
2. Конфликт: деструктивный феномен или источник развития?
3. Этические вопросы в ходе посреднической деятельности

5.1.2 Типовые задания (оценочное средство - Доклад) для оценки сформированности компетенции ПКД-4:

1. Методологические принципы и методы психологического исследования конфликтов

2. Психодиагностические методики, изучающие конфликт и конфликтность личности

3. Организационные конфликты в различных организационных культурах

5.1.3 Типовые задания (оценочное средство - Доклад) для оценки сформированности компетенции ПКР-8:

1. Психологические и социальные факторы возникновения и развития конфликтов

2. Схема анализа конфликта для проектирования процедуры его разрешения

3. Основные техники разрешения конфликта в посреднической деятельности

Критерии оценивания (оценочное средство - Доклад)

Оценка	Критерии оценивания
превосходно	Работа студентом выполнена без недочётов. В содержании работы поставленные цели достигнуты, решение поставленных задач соответствует требованиям. В учебной деятельности студент демонстрирует относящиеся к компетенции знания, умения и владения уровне значительно выше среднего.
отлично	Работа студентом выполнена без недочётов. В содержании работы поставленные цели достигнуты, решение поставленных задач соответствует требованиям. В учебной деятельности студент демонстрирует относящиеся к компетенции знания, умения и владения уровне выше среднего.
очень хорошо	Работа студентом выполнена, но имеются существенные недочёты. В содержании работы поставленные цели в целом достигнуты, решение поставленных задач соответствует требованиям. В учебной деятельности студент демонстрирует относящиеся к компетенции знания, умения и владения на среднем уровне.
хорошо	Работа студентом выполнена, но имеется много недочётов. В содержании работы поставленные цели в целом достигнуты, но решение некоторых поставленных задач не в полной мере соответствует требованиям. В учебной деятельности студент демонстрирует относящиеся к компетенции знания, умения и владения на среднем уровне.
удовлетворительно	Работа студентом выполнена, но имеются существенные недостатки. В содержании работы поставленные цели в целом достигнуты, но решение большинства поставленных задач не в полной мере соответствует требованиям. В учебной деятельности студент демонстрирует относящиеся к компетенции знания, умения и владения на уровне ниже среднего.
неудовлетворительно	Работа студентом выполнена не в полной мере. Имеются серьёзные недостатки. В содержании работы поставленные цели не достигнуты, решение поставленных задач не соответствует требованиям. В учебной деятельности студент не демонстрирует относящихся к компетенции знаний, умений и

Оценка	Критерии оценивания
	владений.
плохо	Работа студентом не выполнена.

5.1.4 Типовые задания (оценочное средство - Эссе) для оценки сформированности компетенции УК-3:

Темы эссе:

1. Стоит ли вмешиваться в чужой конфликт?
2. Может ли конфликтолог быть конфликтным человеком?
3. Разное отношение людей к конфликтам

5.1.5 Типовые задания (оценочное средство - Эссе) для оценки сформированности компетенции ПКД-4:

1. Этично ли провоцировать конфликты для их изучения?
2. Образ человека без внутриличностных конфликтов
3. Почему бывают жёсткие конфликты с близкими людьми?

5.1.6 Типовые задания (оценочное средство - Эссе) для оценки сформированности компетенции ПКР-8:

1. Лучшее поведение руководителя при конфликтах в организации
2. Мой опыт управления конфликтом
3. Что главное в эффективных переговорах?

Критерии оценивания (оценочное средство - Эссе)

Оценка	Критерии оценивания
превосходно	Работа студентом выполнена без недочётов. В содержании работы поставленные цели достигнуты, решение поставленных задач соответствует требованиям. В учебной деятельности студент демонстрирует относящиеся к компетенции знания, умения и владения уровне значительно выше среднего.
отлично	Работа студентом выполнена без недочётов. В содержании работы поставленные цели достигнуты, решение поставленных задач соответствует требованиям. В учебной деятельности студент демонстрирует относящиеся к компетенции знания, умения и владения уровне выше среднего.

Оценка	Критерии оценивания
очень хорошо	Работа студентом выполнена, но имеются существенные недочёты. В содержании работы поставленные цели в целом достигнуты, решение поставленных задач соответствует требованиям. В учебной деятельности студент демонстрирует относящиеся к компетенции знания, умения и владения на среднем уровне.
хорошо	Работа студентом выполнена, но имеется много недочётов. В содержании работы поставленные цели в целом достигнуты, но решение некоторых поставленных задач не в полной мере соответствует требованиям. В учебной деятельности студент демонстрирует относящиеся к компетенции знания, умения и владения на среднем уровне.
удовлетворительно	Работа студентом выполнена, но имеются существенные недостатки. В содержании работы поставленные цели в целом достигнуты, но решение большинства поставленных задач не в полной мере соответствует требованиям. В учебной деятельности студент демонстрирует относящиеся к компетенции знания, умения и владения на уровне ниже среднего.
неудовлетворительно	Работа студентом выполнена не в полной мере. Имеются серьёзные недостатки. В содержании работы поставленные цели не достигнуты, решение поставленных задач не соответствует требованиям. В учебной деятельности студент не демонстрирует относящихся к компетенции знаний, умений и владений.
плохо	Работа студентом не выполнена.

5.2. Описание шкал оценивания результатов обучения по дисциплине при промежуточной аттестации

Шкала оценивания сформированности компетенций

Уровень сформированности компетенций (индикатора достижения компетенций)	плохо	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	очень хорошо	отлично	превосходно
	не зачтено		зачтено				
<u>Знания</u>	Отсутствие знаний теоретического материала. Невозможность оценить полноту знаний вследствие отказа обучающегося от	Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки	Минимально допустимый уровень знаний. Допущено много негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько негрубых	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько несуществе	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Ошибок нет.	Уровень знаний в объеме, превышающем программу подготовки.

	ответа			ошибок	нных ошибок		
<u>Умения</u>	Отсутствие минимальных умений. Невозможность оценить наличие умений вследствие отказа обучающегося от ответа	При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения. Имели место грубые ошибки	Продемонстрированы основные умения. Решены типовые задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания, но не в полном объеме	Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания в полном объеме, но некоторые с недочетами	Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания в полном объеме, но некоторые с недочетами.	Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с отдельными несущественными недочетами, выполнены все задания в полном объеме	Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания, в полном объеме без недочетов
<u>Навыки</u>	Отсутствие базовых навыков. Невозможность оценить наличие навыков вследствие отказа обучающегося от ответа	При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки. Имели место грубые ошибки	Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторыми недочетами	Продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторыми недочетами	Продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач без ошибок и недочетов	Продемонстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов	Продемонстрирован творческий подход к решению нестандартных задач

Шкала оценивания при промежуточной аттестации

Оценка		Уровень подготовки
зачтено	превосходно	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «превосходно», продемонстрированы знания, умения, владения по соответствующим компетенциям на уровне выше предусмотренного программой
	отлично	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «отлично».
	очень хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «очень хорошо»
	хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «хорошо».
	удовлетворительно	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «удовлетворительно», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «удовлетворительно»
не зачтено	неудовлетворительно	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «неудовлетворительно».
	плохо	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «плохо»

5.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения на промежуточной аттестации с указанием критериев их оценивания:

5.3.1 Типовые задания (оценочное средство - Задания) для оценки сформированности компетенции УК-3

Задание №1

Инструкция: Рассмотрите предложенные ситуации. Можно ли каждую из них считать конфликтом? Опишите, по каким ключевым характеристикам можно это определить?

Ситуация 1. Работники предприятия, представленные профсоюзным комитетом, официально уведомили администрацию, что, если она к определенному сроку не обеспечит погашение многомесечной задолженности по заработной плате, то персонал прекратит работу, объявит забастовку. Является ли данная акция конфликтом?

Ситуация 2. Двое коллег — служащих страхового общества — во время обеденного перерыва вступили между собой в спор по поводу того, является ли введение «валютного коридора» благом или злом. Один утверждал, что установление такого коридора позволяет поддерживать устойчивый курс отечественной денежной единицы и стабильность финансово-кредитной системы страны; другой же указывал на неизбежные издержки — ограничение свободы рыночных отношений, искусственное понижение курса доллара США и других зарубежных валют, что негативно сказывается на экспорте отечественных товаров и поступлениях иностранных инвестиций. Можно ли считать этот спор конфликтом?

Ситуация 3. На крупном промышленном предприятии предстоит реконструкция одного из основных цехов. Относительно проекта перестройки цеха столкнулись два разных замысла. Одна группа специалистов выступает за модернизацию оборудования и совершенствование существующей технологии, а другая — за полную замену оборудования и переход на новую технологию. Обе стороны апеллируют к руководству предприятия, добиваясь принятия своего предложения и доказывая неприемлемость другого. Подходит ли происходящее столкновение под определение конфликта?

Задание № 2

Инструкция: В представленных коммуникативных ситуациях предложите свой вариант ответа, чтобы избежать проявлений конфликта. Необходимо продемонстрировать навыки конструктивной критики, группового общения. Затем проанализируйте свой ответ, объясните использованные модели и возможные результаты.

Ситуация 1.

Ваш подчиненный, зрелый и талантливый специалист творческого типа, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью у деловых партнеров, решает любые проблемы и великолепно взаимодействует в коллективе. Вместе с тем у вас не сложились отношения с этим работником. Он не воспринимает вас как руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно и амбициозно. В его работе вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания, однако ваш предыдущий опыт свидетельствует о его негативной реакции на критику: он становится раздражительным и настороженным. Как себя вести?

Ситуация 2

Вслед за кратким выговором вы сказали работнику несколько приятных слов. Наблюдая за партнером, вы заметили, что его лицо, поначалу несколько напряженное, быстро повеселело. К тому же он начал весело шутить и балагурить, рассказал пару свежих анекдотов и историю, которая произошла сегодня у него в доме. В конце разговора вы поняли, что критика, с которой вы начали разговор, не только не была воспринята, но и как бы забыта. Вероятно, он услышал только приятную часть разговора. Что вы предпримете?

Ситуация 3

Всякий раз, когда вы ведете серьезный разговор с одной из ваших подчиненных, критикуете ее работу и спрашиваете, почему она так поступает, она отделяется молчанием. Вам это неприятно, вы не знаете толком, с чем связано ее молчание, воспринимает она критику или нет, вы расстраиваетесь и злитесь. Что же можно предпринять, чтобы изменить ситуацию?

Ситуация 4

Вы критикуете одну свою служащую, она реагирует очень эмоционально. Вам приходится каждый раз свертывать беседу и не доводить разговор до конца. Вот и сейчас, после ваших замечаний – она расплакалась. Как довести до нее свои соображения?

5.3.2 Типовые задания (оценочное средство - Задания) для оценки сформированности компетенции ПКД-4

Задание

Инструкция: Ознакомьтесь с предложенной ситуацией. Выступите в роли одного из участников конфликта и иницируйте переговоры с использованием метода принципиальных переговоров. Проанализируйте возможные результаты. Насколько удалось соблюдать принципы данного метода? Реализация какого из принципов вызвала наибольшие затруднения?

Читальный зал библиотеки, в котором сидят два человека. Один встает и распахивает окно. Другой подходит к окну и затворяет его. Первый опять открывает окно, а второй снова закрывает. Между ними возникает ссора. Они пытаются решить конфликт договариваясь о том, что можно открыть окно, но не полностью. Спор идет о том, насколько оно должно быть открыто — наполовину, на три четверти, на одну десятую или как-нибудь еще. Однако компромисс мало устраивает обоих: при любом решении один остается недовольным, что окно все же открыто, а другой — что оно не распахнуто настежь.

Задание

Инструкция: Рассмотрите предложенную ситуацию. Определите причины данного конфликта, предложите варианты конструктивного разрешения ситуации. Какие работы могли быть проведены организационным психологом (конфликтологом) для предотвращения и разрешения данной ситуации? Какие методы диагностики конфликта и управления им мог использовать психолог.

Бригада слесарей-лекальщиков (шесть человек) всегда держалась очень сплоченно. Члены бригады, несмотря на существенную разницу в возрасте, часто проводили вместе и свободное время. Старшие к младшим относились покровительственно, младшие к старшим – с уважением. Когда один из членов бригады ушел на пенсию, в нее был принят молодой слесарь Акимов, года два или три назад окончивший ПТУ. Вначале к нему отнеслись настороженно. Но через месяц - два между ним и бригадой сложились вполне дружеские отношения, он был принят в коллектив, стал «своим».

Еще месяца через два положение изменилось. Акимову как молодому и не очень опытному работнику поручили изготовление крупной серии стандартных лекал. Используя традиционную технологию, он имел бы заработок на среднем для бригады уровне. Однако Акимов быстро догадался, как можно рационализировать работу.

Он брал десяток заготовок и приваривал их друг к другу. Получался пакет. Затем он вырезал нужную форму сразу же на всем пакете, шлифовал торцы, разъединял пакет и обрабатывал поверхность каждого лекала. Вскоре Акимов перекрыл нормы выработки в три - пять раз, заработок его стал быстро расти и в полтора раза превысил заработок бригадира. На Акимова в бригаде начали коситься и замечать в его поведении множество изъянов: то отлучился неизвестно куда, то навязался с непрошеным советом, то, наоборот, молчал, когда все старались подать полезные советы товарищу. Наконец, наступил полный разрыв отношений. Акимов попросил начальника цеха перевести его в другую бригаду. Но оказалось, что и другие бригады слесарей не хотят его принимать к себе. Через месяц Акимов уволился с завода

5.3.3 Типовые задания (оценочное средство - Задания) для оценки сформированности компетенции ПКР-8

Задание №1

Инструкция: Проведите анализ данной ситуации с использованием деятельностного подхода. Опишите ключевые характеристики (мотивы, цели, действия и др.) участников ситуации, на основе полученных данных попробуйте спрогнозировать варианты развития событий. Предложите способы разрешения данного конфликта.

Данный конфликт начался в отделе бухгалтерии в небольшой по численности работающего персонала коммерческой организации, занимающейся предоставлением медицинских услуг.

Когда стало очевидно, что два человека, работающие в отделе, не справляются со своей работой, было решено нанять секретаря для выполнения достаточно простой работы (такой как копирование, распечатка необходимых бумаг, набор текста). Девушка, занявшая это место, действительно могла бы облегчить работу отделу, если бы не начала конфликтовать с бухгалтером.

С самого начала Елена Андреевна заметила, что многие её задания остаются невыполненными и исполняются только при повторном напоминании. Особенно это было заметно на фоне того, что все просьбы руководителя отдела исполнялись молниеносно. Сначала она думала, что Ирина действительно не успевает выполнять все работы (хотя она злилась, потому что её задания вовсе не были менее важными, чем поручения Игоря Сергеевича). Но после того как Елена Андреевна несколько раз увидела секретаря, увлечённой пасьянсом, несмотря на скопившиеся задания, поняла, что её просто игнорируют. Елена Андреевна вспылила и стала в достаточно эмоциональной форме излагать свои претензии Ирине. Выяснить у секретаря причины такого отношения к работе не удавалось, поскольку в ответ та только обиженно смотрела и говорила, что она весь день работала и вот только на минуточку решила отдохнуть. И еле слышно буркнула под нос: «Ну не нравишься ты мне...». Елена Андреевна сделала вид, что ничего не слышала. Когда же через пару дней Елена Андреевна, не выдержав, пришла к своему начальнику, тот сказал, что ей просто кажется, а дел у секретаря действительно много.

После очередной жалобы, он решил подойти к Ирине, но теперь она даже не оправдывалась, а просто отрицала, что вообще умеет включать игры. Игорь Сергеевич испытывал к ней симпатию, поэтому сразу ей поверил, а Елену Андреевну попросил понять, что у девушки много работы и она может что-то не успевать. Конфликт долго оставался неразрешённым. Елене надоедало по много раз требовать одного и того же от секретаря, и она делала сама всё, что ей нужно, после того, как Ирина покидала рабочее место.

Задание №2

Инструкция: Ознакомьтесь с предложенной ситуацией. Каковы её основные причины? В чём заключаются психологические особенности участников, значимые для их взаимоотношений? Какие действия могут быть осуществлены психологом для конструктивного разрешения данной ситуации и дальнейшего взаимодействия сторон?

Сотрудницы А. и Б., коллеги по работе, постоянно ссорятся. Обе пользуются уважением в коллективе, но по характеру противоположны друг другу. А. постоянно смеётся, шутит, много говорит, причем любит рассказывать о себе, так что все в курсе ее личных дел. Она говорит, что любит всех коллег, кроме Б., потому что Б. - скрытная и, наверное, хитрая: все молчит, а сама себе на уме. А. постоянно поддразнивает Б., высмеивает ее. Б. обычно терпеливая, всегда спокойная и сдержанная, никогда ни с кем не откровенничает. Действительно, о ее личной жизни никто ничего не знает. Однако к коллегам она всегда внимательна, проявляет заинтересованность и доброжелательность. Когда необходимо, даёт дельные советы. Если А. продолжает задевать ее, Б. обычно отшучивается: "И откуда только берутся такие несерьезные?" Это давало А. новый заряд отрицательной энергии, и она продолжала нападки с удвоенной силой.

Критерии оценивания (оценочное средство - Задания)

Оценка	Критерии оценивания
зачтено	Выполнены все задания. Решены стандартные задачи без ошибок или с негрубыми ошибками. Уровень знаний в объёме, соответствующем программе подготовки. Продемонстрированы все основные умения. Продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач.
не зачтено	Большинство заданий не выполнено, или выполнено с грубыми ошибками. Уровень знаний ниже минимальных требований. При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения. Отсутствуют базовые навыки.

5.3.4 Типовые задания (оценочное средство - Тест) для оценки сформированности компетенции УК-3

1. Какая модель наиболее точно отражает понятие конфликта в психологии?

А) Противостояние в конфликте – Стратегия поведения – Результат конфликта

Б) Противоречие – Противодействие – Эмоциональное отношение

В) Субъект конфликта – Объект конфликта – Предмет конфликта

Г) Конфликтные процессы – Конфликтные свойства – Конфликтные состояния

2. Какой вид конфликтов наиболее активно исследуется представителями различных наук?

А) Внутриличностный

Б) Межличностный

В) Внутригрупповой (организационный)

Г) Межгрупповой

3. Объект конфликта это:

А) Человек, по вине которого происходит конфликт

Б) Ценность, к обладанию которой стремятся оппоненты

В) Человек, который не участвует в конфликте, но влияет на его исход

Г) Ценность, которая регулирует поведение оппонентов в конфликте

5.3.5 Типовые задания (оценочное средство - Тест) для оценки сформированности компетенции ПКД-4

1. Какой метод, изучая альтруизм и конфликтность, использовал П. Сорокин в исследовательском центре в Гарварде?

А) метод «добрых дел»

Б) метод «конфликтных сообществ»

В) метод «провокационных действий»

Г) метод «кнута и пряника»

2. Какой принцип лежит в основе метода «принципиальных переговоров»?

А) Поиск соглашения на основе анализа интересов, а не позиций

Б) Принцип детерминизма в разрешении конфликта

В) Принцип конструктивности конфликта

Г) Принцип рассмотрения переговоров как психотерапевтической процедуры

3. Какая методика направлена на выявление особенностей агрессивного поведения человека?

А) Опросник Шмишека

Б) Тест Розенцвейга

В) Опросник Басса - Дарки

Г) Тест Роршаха

5.3.6 Типовые задания (оценочное средство - Тест) для оценки сформированности компетенции ПКР-8

1. Что такое «медиация» применительно к психологии конфликта?
 - А) Поиск душевного спокойствия и обретение истины конфликтующими сторонами
 - Б) Оптимизация третьей стороной поиска решения проблемы оппонентами
 - В) Процесс подбора лучших способов и стратегий для победы в конфликте
 - Г) Техника воздействия на оппонента
2. В чём, по мнению М. Дойча, заключается основной критерий разрешённости конфликта?
 - А) Заявления участников конфликта о его прекращении
 - Б) Подписание документов о прекращении конфликта
 - В) Хорошие личные отношения между участниками конфликта
 - Г) Удовлетворенность сторон результатами конфликта
3. Что является одной из причин затухания конфликта?
 - А) Ошибочная стратегия
 - Б) Истощение ресурсов
 - В) Фрустрация потребности
 - Г) Использование медиации

Критерии оценивания (оценочное средство - Тест)

Оценка	Критерии оценивания
зачтено	Студентом даны правильные ответы на более 50% вопросов.
не зачтено	Студентом даны правильные ответы на менее 50% вопросов.

5.3.7 Типовые задания (оценочное средство - Контрольные вопросы) для оценки сформированности компетенции УК-3

Напишите письменный ответ на один из вопросов:

Типология и факторы формирования команд.
Способы социального взаимодействия в команде.
Принципы работы в команде.
Уважение к мнению и культуре других.
Определение целей и личностный рост в команде.
Образовательное и профессиональное развитие в команде.
Навыки социального и командного взаимодействия.
Принятие решений в команде.
Соблюдение этических принципов при реализации решений.
Роль лидера в команде.
Типология конфликтов: основные виды и характеристики.
Факторы, влияющие на возникновение конфликтов.
Динамика развития конфликта: стадии и этапы.
Стили поведения в конфликтных ситуациях.
Методы разрешения конфликтов: переговоры, медиация, арбитраж.
Роль психологии в изучении конфликтов.
Влияние культурных различий на поведение в конфликте.
Стратегии управления конфликтами в организациях.
Формирование эффективных команд: принципы и подходы.
Командная работа и сотрудничество: преимущества и недостатки.

5.3.8 Типовые задания (оценочное средство - Контрольные вопросы) для оценки сформированности компетенции ПКД-4

Напишите письменный ответ на один из вопросов:

Социально-психологические аспекты конфликтов в педагогической деятельности.
Организационно-управленческие подходы к разрешению педагогических конфликтов.
Роль психолога в профилактике и разрешении педагогических конфликтов.
Методы диагностики и анализа конфликтных ситуаций в педагогическом процессе.
Стили поведения педагогов в конфликтных ситуациях.
Влияние личностных особенностей педагогов на возникновение конфликтов.
Управление стрессом и эмоциональным выгоранием у педагогов в конфликтных ситуациях.
Роль организационной культуры в урегулировании педагогических конфликтов.
Применение медиации и коучинга для разрешения педагогических конфликтов.

Обучение педагогов навыкам эффективного общения и управления конфликтами.

Влияние социальных сетей и интернет-технологий на возникновение педагогических конфликтов.

Роль руководителя образовательной организации в управлении конфликтами.

Профилактика и разрешение конфликтов между учителями и учениками.

Особенности конфликтов в инклюзивном образовании и их разрешение.

Роль родителей и законных представителей в урегулировании педагогических конфликтов.

Методы обучения педагогов методам социально-психологического и организационно-управленческого консультирования.

Роль наставничества и менторства в обучении педагогов управлению конфликтами.

Влияние профессиональных стандартов и этических норм на разрешение педагогических конфликтов.

Роль образовательных организаций в повышении квалификации педагогов в области конфликтологии.

Анализ зарубежного опыта социально-психологического и организационно-управленческого консультирования в педагогической деятельности.

5.3.9 Типовые задания (оценочное средство - Контрольные вопросы) для оценки сформированности компетенции ПКР-8

Напишите письменный ответ на один из вопросов:

Основы управления конфликтами: понятие, виды и причины возникновения.

Роль руководителя в управлении конфликтами.

Методы управления конфликтами: структурные и межличностные.

Профилактика конфликтов в организации.

Стили руководства и их влияние на разрешение конфликтов.

Роль коммуникаций в управлении конфликтами.

Управление конфликтами на разных стадиях их развития.

Методы разрешения конфликтов: компромисс, сотрудничество, принуждение и уступка.

Роль посредника в разрешении конфликтов.

Управление стрессом и эмоциональным выгоранием в конфликтных ситуациях.

Влияние корпоративной культуры на разрешение конфликтов.

Управление конфликтами в межкультурной среде.

Роль HR-специалиста в управлении конфликтами в коллективе.

Управление конфликтами в условиях изменений и инноваций.

Методы оценки эффективности управления конфликтами.

Управление конфликтами в сфере образования.

Роль лидерства в управлении конфликтами.

Управление конфликтами в сфере здравоохранения.

Управление конфликтами в сфере туризма и гостеприимства.

Роль этики и морали в управлении конфликтами.

Критерии оценивания (оценочное средство - Контрольные вопросы)

Оценка	Критерии оценивания
зачтено	Тема контрольного вопроса раскрыта, недочеты и ошибки отсутствуют. Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Продемонстрированы все основные умения. Продемонстрированы навыки при решении нестандартных задач
не зачтено	Тема контрольного вопроса не раскрыта. Отсутствие знаний теоретического материала. Отсутствие минимальных умений. Отсутствие владения материалом. Невозможность оценить наличие навыков вследствие отказа от выполнения заданий

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

Основная литература:

1. Егидес Аркадий Петрович. Психология конфликта : Учебное пособие. - Москва : Московский финансово-промышленный университет "Синергия", 2013. - 320 с. - ВО - Бакалавриат. - ISBN 978-5-4257-0110-7., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=616028&idb=0>.
2. Захарова Людмила Николаевна. Конфликтология : учебно-методическое пособие / Л. Н. Захарова, М. В. Прохорова, А. И. Махалин ; ННГУ им. Н. И. Лобачевского. - Нижний Новгород : Изд-во ННГУ, 2014. - 65 с. - Текст : электронный., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=850546&idb=0>.
3. Леонов Н. И. Психология конфликта: методы изучения конфликтов и конфликтного поведения : учебник / Н. И. Леонов. - 3-е изд. ; пер. и доп. - Москва : Юрайт, 2023. - 264 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-12570-2. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=841525&idb=0>.

Дополнительная литература:

1. Кашапов М. М. Психология конфликта : учебник и практикум / М. М. Кашапов. - 2-е изд. ; испр.

- и доп. - Москва : Юрайт, 2023. - 206 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-07133-7. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=847340&idb=0>.
2. Емельянов С. М. Конфликтология : учебник и практикум / С. М. Емельянов. - 4-е изд. ; испр. и доп. - Москва : Юрайт, 2023. - 322 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-06003-4. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=841785&idb=0>.
3. Цветков Вячеслав Лазаревич. Психология конфликта. От теории к практике : Учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности "Юриспруденция"; Учебное пособие / Московский университет Министерства внутренних дел Российской Федерации им. В.Я. Кикотя. - Москва : Издательство "ЮНИТИ-ДАНА", 2017. - 183 с. - ВО - Бакалавриат. - ISBN 978-5-238-02360-1., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=593257&idb=0>.

Программное обеспечение и Интернет-ресурсы (в соответствии с содержанием дисциплины):

1. <https://psyjournals.ru/> - Портал психологических изданий. Издатель: Московский государственный психолого-педагогический университет.
2. <https://psy.su/> - «Психологическая газета» – профессиональное периодическое интернет-издание для психологов.
3. <http://www.vorpsy.ru/frame25.htm> - «Вопросы психологии». Полнотекстовая электронная библиотека журнала за 20 лет (1980–1999)
4. <https://cyberleninka.ru/> - Научная открытая электронная библиотека
5. <http://diss.rsl.ru/> - Электронная библиотека диссертаций РГБ. Текстовые доступы к авторефератам и диссертациям.
6. <http://elibrary.ru/> - научная электронная библиотека
7. Центр ДОП СПбГУ по направлению философия. Медиация и практическая конфликтология. Режим доступа: <http://www.conflictology.spb.ru/>
8. Социально-трудовые конфликты в рамках проекта Практическая конфликтология. Режим доступа: <http://industrialconflicts.ru/>
9. Институт социологии РАН Режим доступа: <https://www.isras.ru/eresurs.html>
10. <https://nbpublish.com/cfmag/> - КОНФЛИКТОЛОГИЯ / NOTA BENE. Сетевое издание полного открытого доступа.

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

Учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных образовательной программой, оснащены мультимедийным оборудованием (проектор, экран), техническими средствами обучения, компьютерами.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки/специальности 44.03.02 - Психолого-педагогическое образование.

Автор(ы): Заладина Анна Сергеевна.

Заведующий кафедрой: Захарова Людмила Николаевна, доктор психологических наук.

Программа одобрена на заседании методической комиссии от 20.05.2024, протокол № 12.