

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

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

Арзамасский филиал ННГУ - Психолого-педагогический факультет

УТВЕРЖДЕНО

решением Ученого совета ННГУ

протокол № 10 от 02.12.2024 г.

Рабочая программа дисциплины

Конфликтология

Уровень высшего образования

Бакалавриат

Направление подготовки / специальность

44.03.02 - Психолого-педагогическое образование

Направленность образовательной программы

Психология и педагогика инклюзивного образования

Форма обучения

очная, очно-заочная

г. Арзамас

2025 год начала подготовки

1. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина Б1.В.01 Конфликтология 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: Знать типологию и факторы формирования команд, способы социального взаимодействия. ИУК-3.2: Уметь работать в команде; принимать решения с соблюдением этических принципов их реализации; проявлять уважение к мнению и культуре других ИУК-3.3: Владеет навыками социального и командного взаимодействия.	Тест Опрос Задания Реферат Практическая задача	Экзамен: Контрольные вопросы
ПКР-2: Способен осуществлять организацию социально-педагогической поддержки обучающихся в процессе социализации	ИПКР-2.1: Знает методы формирования воспитывающей атмосферы в образовательной организации, обеспечения позитивного общения, организации социально и личностно значимой деятельности обучающихся разного возраста; технологии социально-педагогической поддержки обучающихся в проектировании индивидуального маршрута, ситуациях самоопределения,	ИПКР-2.1: Знать методы формирования воспитывающей атмосферы в образовательной организации, обеспечения позитивного общения, организации социально и личностно значимой деятельности обучающихся разного возраста; технологии социально-педагогической поддержки обучающихся в проектировании индивидуального маршрута, ситуациях самоопределения, трудной жизненной ситуации	Реферат Практическая задача Тест Опрос Задания	Экзамен: Контрольные вопросы

	<p>трудной жизненной ситуации и социально опасном положении.</p> <p>ИПКР-2.2: Умеет организовывать социально и личностно значимую деятельность обучающихся с целью формирования у них социокультурного опыта; осуществлять адресную социально-педагогическую поддержку обучающихся, оказавшихся в трудной жизненной ситуации, с учетом специфики их социальных проблем.</p> <p>ИПКР-2.3: Владеет способами организации социально-педагогической поддержки обучающихся в процессе образования, в трудной жизненной ситуации; технологиями профилактической работы с обучающимися группы социального риска.</p>	<p>и социально опасном положении.</p> <p>ИПКР-2.2: Уметь Умеет организовывать социально и личностно значимую деятельность обучающихся с целью формирования у них социокультурного опыта; осуществлять адресную социально-педагогическую поддержку обучающихся, оказавшихся в трудной жизненной ситуации, с учетом специфики их социальных проблем.</p> <p>ИПКР-2.3: Владеет способами организации социально-педагогической поддержки обучающихся в процессе образования, в трудной жизненной ситуации.</p>		
--	---	--	--	--

3. Структура и содержание дисциплины

3.1 Трудоемкость дисциплины

	очная	очно-заочная
Общая трудоемкость, з.е.	3	3
Часов по учебному плану	108	108
в том числе		
аудиторные занятия (контактная работа):		
- занятия лекционного типа	16	6
- занятия семинарского типа (практические занятия / лабораторные работы)	16	6
- КСР	2	2
самостоятельная работа	38	58
Промежуточная аттестация	36	36
	Экзамен	Экзамен

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			
	о ф о	о з ф о	о ф о	о з ф о	о ф о	о з ф о	о ф о	о з ф о	о ф о	о з ф о
Тема 1. Конфликтология как наука и сфера практики	6	6	1		1		2	0	4	6
Тема 2. Феноменология конфликта	7	7	2		1	1	3	1	4	6
Тема 3. Методы изучения конфликтов	8	8	2	1	2	1	4	2	4	6
Тема 4. Классификация конфликтов	7	8	1		2	1	3	1	4	7
Тема 5. Отдельные виды конфликтов	8	9	2	1	2	1	4	2	4	7
Тема 6. Управление и разрешение конфликтов	8	9	2	1	2	1	4	2	4	7
Тема 7. Переговоры как способ разрешения конфликтов	9	9	2	1	2	1	4	2	5	7
Тема 8. Социальные конфликты	9	7	2	1	2		4	1	5	6
Тема 9. Юридическая конфликтология	8	7	2	1	2		4	1	4	6
Аттестация	36	36								
КСР	2	2					2	2		
Итого	108	108	16	6	16	6	34	14	38	58

Содержание разделов и тем дисциплины

Тема 1. Конфликтология как наука и сфера практики

Понятие конфликта, его сущность, структура. Типологии конфликтов. Функции конфликта. Научные определения конфликта. Представление о конфликте в обыденном сознании.

Тема 2. Феноменология конфликта

Структурные характеристики конфликта. Динамические характеристики конфликта. Предмет конфликта. Образ конфликтной ситуации. Мотивы конфликта. Позиции конфликтующих сторон и их роль в анализе конфликта. Этапы и фазы конфликта. Критические жизненные ситуации. Объективно-субъективная природа конфликтов. Определение ситуации как конфликтной. Факторы определения ситуации как конфликтной. Реакции человека на возникающие проблемы.

Тема 3. Методы изучения конфликтов

Экспериментальные исследования конфликтов в лабораторных условиях. Игровые процедуры. Провоцирование конфликта в естественных условиях. Изучение специфических форм социального взаимодействия как моделей конфликта.

Тема 4. Классификация конфликтов

Основные виды классификации конфликтов. Внутриличностный конфликт. Межличностные конфликты. Межгрупповые конфликты. Специфика межэтнических конфликтов. Социальные конфликты. Экономические конфликты. Трудовые конфликты. Основные причины производственных конфликтов. Политические конфликты. Определение политического конфликта. Межкультурные конфликты. Столкновение различных социальных групп как носителей разных культур – наций (межнациональный конфликт), этносов (межэтнический конфликт), религиозных объединений (конфликты религиозного сознания). Определение межкультурного конфликта как конфликта картин мира, ценностей,

интерпретаций и установок. Военные конфликты. Цена военного конфликта. Формы военной депривации. Конфликты в различных сферах человеческого взаимодействия. Семейные конфликты. Конфликты в организации. Конфликты в условиях учебной деятельности. Инновационные конфликты. Тема 5. Отдельные виды конфликтов

Личностные конфликты: мотивационные, когнитивные, ролевые конфликты. Формы проявления внутриличностных конфликтов и способы их разрешения. Межличностные конфликты: основные подходы, сферы проявления, способы разрешения. Межгрупповые конфликты: мотивационные и ситуационные подходы. Формы протекания и способы разрешения. Внутригрупповые конфликты: особенности образа конфликтной ситуации. Конфликт типа «личность - группа» и его особенности. Тема 6. Управление и разрешение конфликтов

Понятие управления конфликтом. Основное содержание управления конфликтом: прогнозирование, предупреждение, стимулирование, регулирование и разрешение. Источники прогнозирования конфликта. Пути и формы предупреждения конфликта. Формы и средства стимулирования конфликта. Технологии и этапы регулирования конфликта. Предпосылки, формы и способы разрешения конфликта. Факторы принятия конструктивных решений по конфликту. Понятие технологий эффективного общения. Общение как основной элемент в конфликтном взаимодействии. Достижение взаимопонимания, конструктивного взаимодействия и эмпатии в общении. Понятие технологий рационального поведения в конфликте. Правила и кодексы поведения в конфликте.

Тема 7. Переговоры как способ разрешения конфликтов

Психология переговорного процесса по разрешению конфликтов. Модели поведения партнеров в переговорном процессе. Технологии общения и управления эмоциями в переговорном процессе. Посредничество в переговорном процессе. Формы участия третьей стороны. Модели ведения переговоров, функции переговорного процесса, технология переговоров, правовые основания, допускающие ведение переговоров с преступниками. Этапы ведения переговоров, основные факторы психологического воздействия. Рекомендации по тактике ведения переговоров.

Тема 8. Социальные конфликты

Социальные конфликты как конфликты в сфере общественных отношений. Экономические конфликты. Политические конфликты. Конфликты в социальной сфере. Идеологические конфликты. Конфликты в сфере права и морали. Конфликты в сфере искусства. Основные пути разрешения социальных конфликтов.

Тема 9. Юридическая конфликтология

Понятие юридической конфликтологии. Правовой элемент в конфликте. Группы субъектов в юридическом конфликте. Динамика юридического конфликта. Стадии развития юридического конфликта. Направленность развития юридического конфликта. Виды юридических конфликтов. Типология юридических конфликтов. Основания классификации. Сферы конфликтов. Конфликты в нормативно-правовой сфере. Проявления нормативно-правовых конфликтов. Криминальный конфликт. Его виды, причины, динамика. Уголовно-процессуальный конфликт, виды и особенности. Соотношение процессуального и криминального конфликтов. Процессуальный конфликт как система правоотношений.

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.

Для обеспечения самостоятельной работы обучающихся используются:

Электронные курсы, созданные в системе электронного обучения ННГУ:

Психология конфликта, <https://e-learning.unn.ru/course/view.php?id=10076>.

Иные учебно-методические материалы:

<https://arz.unn.ru/sveden/document/>

https://arz.unn.ru/pdf/Metod_all_all.pdf

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 - Тест) для оценки сформированности компетенции УК-3:

1. Вид участия третьей стороны в конфликте, заключающийся в конструктивном обсуждении проблемы, в ходе которого окончательное решение остается за оппонентами, – относится к понятию ...

2. Междисциплинарная область научного исследования конфликтов различного уровня называется...

А.конфликтологией

Б. социальной психологией

В. философией конфликта

Г. социологией

3. Можно условно выделить два этапа в истории зарубежной психологии конфликта: ...

А. начало XX века – 50-е годы

Б. конец 50-х годов настоящее время

В. конец 60-х годов настоящее время

Г. начало XX века – 60-е годы

4. Из перечисленных пунктов: 1) отдельные личности; 2) инциденты; 3) группы людей; 4) организации, к субъектам конфликта относятся...

5. Участник конфликтной ситуации, имеющий убеждения, аргументы, которые противоположны, отличны от Ваших – это ...

6. Автор одной из первых работ по теории конфликта «Социология конфликта» -

А. Л. Козер

Б. Г. Зиммель

В. Р. Дарендорф

Г. К. Булдинг

7. Поиск причинно-следственных взаимосвязей – это, прежде всего, поиск причин ...

8. Предмет, явление, событие, проблема, цель, действия, вызывающие к жизни конфликтную ситуацию, – это _____ конфликта.

9. Участники, объект, конфликтная ситуация, инцидент – это элементы...

10. Конфликтология является разделом психологии ...

11. Теория «конфликтной модели общества» принадлежит:

А. К. Марксу

Б. В. И. Ленину

В. Р. Дарендорфу

Г. Т. Парсонсу

12. По мнению Т. Парсонса, конфликт – это...

А. источник инноваций и социальных перемен

Б. социальная болезнь, которую нужно лечить

В. борьба за ценности и претензии на определенный статус, власть и ресурсы

Г. ситуация, в которой стороны понимают несовместимость своих позиций и стремятся опередить противника своими действиями

13. По мнению К. Маркса, решение конфликта содержится...

А. в примирении сторон

Б. в объединении противоборствующих сторон

В. в социальной революции

Г. в проявлении «инстинкта любви»

14. В качестве источников конфликта Г. Зиммель выделяет: 1) столкновение интересов; 2) проявление людьми «инстинктов враждебности»; 3) борьба за власть.

15. Роберт Парк включил конфликт в число четырех основных видов социального взаимодействия, наряду с приспособлением, ассимиляцией (видоизменением) и ...

5.1.2 Типовые задания (оценочное средство - Тест) для оценки сформированности компетенции ПКР-2:

16. Установите в хронологическом порядке научные картины и способы познания: 1) механистическая; 2) статистическая; 3) схоластическая; 4) диатропическая; 5) системная.

17. В механистической картине мира инновации и конфликты рассматриваются как...

А. некоторое нарушение функций в социальной машине

Б. нарушение баланса между системами и подсистемами

В. факторизменения, способствующий обеспечению целостности, а не распаду

Г. показатель многомерности, полицентричности и изменчивости.

18. В системной картине мира управление конфликтом зависит...

А. от хозяина социальной машины

Б. от наличия сильной власти и действующих законов по сохранению целостности социальной организации, системы, общества

В. от представления о балансе сил между системами и закрепленными за ними нормами

Г. от самих конфликтующих сторон

19. В. И. Вернадский является представителем_____картины мира

20. Синергетическое видение мира развивается на стыке...

А. схоластической и механистической картин мира

Б. механистической и статистической картин мира

В. статистической и системной картин мира

Г. системной и диатропической картин мира

21. Система методологических, теоретических, методических и организационно-технических процедур, связанных между собой единой целью, характеризует...

А. научный анализ конфликтов

Б. методологию конфликтологии

В. структуру конфликтов

Г. стратегию выхода из конфликта

22. Система принципов и способов организации и построения теоретической и практической деятельности, а также учение об этой системе называется...

А. типологией

Б. картографией

В. методологией

Г. технологией

23. Совокупность устойчивых связей конфликта, обеспечивающих его целостность, тождественность самому себе, отличие от других явлений социальной жизни, без наличия которых конфликт не может существовать как динамически взаимосвязанная целостная система и процесс, – это _____ конфликта

24. Сознательная деятельность по отношению к конфликту, осуществляемая на всех этапах его возникновения, развития и завершения участниками конфликта или третьей стороной, называется ...

А. разрешением

Б. урегулированием

В. завершением

Г. управлением конфликтом

25. Устранение противоречия между оппонентами с участием третьей стороны называется

А. урегулированием конфликта

Б. разрешением

В. предупреждением

Г. управлением

26. В системно-ситуационном анализе конфликтов в качестве единицы анализа используется...

А. участник конфликта

Б. конфликтная ситуация

В. инцидент

Г. эскалация

27. Воздействие на конфликт, в результате которого ликвидируются основные его структурные элементы, называется ...

А. устранением конфликта

Б. эскалацией

В. затуханием

Г. адаптацией

28. Изложение основных задач, методологических предпосылок и гипотез конфликта с указанием правил процедуры и логической последовательности операций по проверке гипотез называется ...

А. картографией

Б. методологией

В. систематизацией

Г. программой

29. Объектом комплексного изучения конфликтологии являются ...

А. противоречия

Б. ссоры

В. конфликты

Г. вражда

30. Окончание конфликта по любым причинам называется _____ конфликта

А. эскалация

Б. завершением

В. урегулирование

Г. профилактика

Критерии оценивания (оценочное средство - Тест)

Оценка	Критерии оценивания
отлично	80-100% правильных ответов
хорошо	60-79% правильных ответов
удовлетворительно	40-59% правильных ответов
неудовлетворительно	– менее 40% правильных ответов

5.1.3 Типовые задания (оценочное средство - Опрос) для оценки сформированности компетенции УК-3:

1. Конструктивные и деструктивные функции супружеских конфликтов
2. Основные функции конфликта
3. Конфликт как социальное явление
4. Роль конфликтов в жизни человека
5. Война как конфликт
6. Современные конфликты в обществе: сущность, содержание и формы проявления
7. Микро- и макросреда конфликта
8. Виды мотивов конфликта
9. Позиции конфликтующих сторон как компонент конфликта
10. Образ конфликтной ситуации

5.1.4 Типовые задания (оценочное средство - Опрос) для оценки сформированности компетенции ПКР-2:

1. Анализ известных экспериментов по психологии конфликта в зарубежных исследованиях.
2. Анализ известных экспериментов по психологии конфликта в отечественных исследованиях.
3. Подберите психодиагностические методики для исследования стратегий поведения человека в конфликтных ситуациях.
4. Внешние причины внутриличностного конфликта
5. Причины возникновения конфликтов в социально-педагогическом процессе
6. Способы предупреждения и разрешения конфликтов в педагогическом процессе
7. Формы проявления социально-трудовых конфликтов
8. Основные способы урегулирования и разрешения социально-трудовых конфликтов
9. Особенности забастовки как крайней формы социально-трудового конфликта

Критерии оценивания (оценочное средство - Опрос)

Оценка	Критерии оценивания
отлично	выставляется, когда студент глубоко и прочно усвоил весь программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с ситуационными заданиями, правильно обосновывает принятые решения, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок.

Оценка	Критерии оценивания
хорошо	выставляется, если студент твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допускает существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения и владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении аналитических заданий.
удовлетворительно	выставляется в том случае, при котором студент освоил только основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала и испытывает затруднения в выполнении практических заданий.
неудовлетворительно	выставляется студенту, ответ которого содержит существенные пробелы в знании основного содержания учебной программы дисциплины и не умеющего использовать полученные знания при решении практических задач.

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

1. Теоретические и социально-исторические предпосылки возникновения конфликтологии.
2. Развитие отечественной конфликтологии.
3. Формирование конфликтологических идей.
4. Современные проблемы развития конфликтологии.
5. Понятийный аппарат конфликтологии. Ее предмет и объект.
6. Цели и задачи психологии конфликта.

5.1.6 Типовые задания (оценочное средство - Задания) для оценки сформированности компетенции ПКР-2:

1. Методология и методы исследования конфликтов.
2. Политические конфликты.
3. Межкультурные конфликты.
4. Конфликты в организации
5. Понятие семейных конфликтов и их особенности

Критерии оценивания (оценочное средство - Задания)

Оценка	Критерии оценивания
отлично	полно раскрыто содержание материала; материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности; точно используется терминология; показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации; продемонстрирована способность творчески применять знание теории к

Оценка	Критерии оценивания
	решению профессиональных задач.
хорошо	вопросы излагаются систематизированно 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; допущены ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов.
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; студент не может применить теорию в новой ситуации.
неудовлетворительно	обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала; допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии; не сформированы компетенции, умения и навыки.

5.1.7 Типовые задания (оценочное средство - Реферат) для оценки сформированности компетенции УК-3:

1. Социальные конфликты как конфликты в сфере общественных отношений.
2. Факторы конфликтности в семейных отношениях.
3. Способы предупреждения и решения конфликтов в сфере управления.
4. Этнические конфликты, их предмет и причины.
5. Технологии регулирования конфликтов.
6. Эволюция конфликтологических взглядов в истории философско-социологической мысли.

5.1.8 Типовые задания (оценочное средство - Реферат) для оценки сформированности компетенции ПКР-2:

1. Современные проблемы развития конфликтологии.
2. Динамика конфликта и содержание управления им.
3. Факторы принятия конструктивных решений по конфликту.
4. Общение как основной элемент в конфликтном процессе.
5. Правила и кодексы поведения в конфликтном взаимодействии.
6. Манипулятивные технологии в переговорном процессе.

Критерии оценивания (оценочное средство - Реферат)

Оценка	Критерии оценивания
отлично	учебно-исследовательская работа полностью раскрывает основные вопросы теоретического материала. Студент приводит информацию из первоисточников и изданий периодической печати, приводит практические примеры, в докладе отвечает на дополнительные вопросы преподавателя и студентов.
хорошо	учебно-исследовательская работа частично раскрывает основные вопросы теоретического материала. Студент приводит информацию из первоисточников, отвечает на дополнительные вопросы преподавателя и студентов (при докладе), но при этом дает не четкие ответы, без достаточно их аргументации.
удовлетворительно	учебно-исследовательская работа в общих чертах раскрывает основные вопросы теоретического материала. Студент приводит информацию только из учебников. При ответах на дополнительные вопросы не может дать понятный и аргументированный ответ.
неудовлетворительно	в учебно-исследовательской работе отмечены нарушения общих требований написания; есть погрешности в техническом оформлении и логические нарушения в представлении материала; некорректно оформлены или не в полном объеме представлены ссылки на использованную литературу в тексте учебно-исследовательской работы; есть частые орфографические, пунктуационные, грамматические, лексические, стилистические и иные ошибки в авторском тексте; присутствуют случаи фактов плагиата. Студент не может дать пояснений относительно изложенных фактов, не отвечает на наводящие вопросы.

5.1.9 Типовые задания (оценочное средство - Практическая задача) для оценки сформированности компетенции УК-3:

Задание 1. Игровая ситуация. Руководство фирмы получило жалобу от одного из сотрудников. Учебная группа разбивается на три команды. Первая команда — руководство фирмы. Вторая команда — рабочая группа по изучению жалобы. Третья команда — эксперты. Необходимо рассмотреть конфликтную ситуацию, наметить алгоритм ее разрешения и принятия управленческих решений.

Задание 2. Разработайте алгоритм разрешения предложенных конфликтных ситуаций.

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.

Задание 3. Разработайте алгоритм разрешения предложенных конфликтных ситуаций.

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.

Задание 4. Разработайте алгоритм разрешения предложенных конфликтных ситуаций.

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 придирается к нему по мелочам и усилил контроль за его служебной деятельностью.

Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

Задание 5. Продумайте и предложите конструктивные способы выхода из нестандартных деловых ситуаций.



Я выделяю людей
на эти работы,
но план будет
поставлен под
угрозу срыва.



Простите,
но в вопросах
детализовки
я более
компетентен.



Это ужасно, вы
загубили проект,
над которым
работала вся
группа!



Вы давно
обещали это
место мне,
а назначили НН.



Эту работу
я смогу закончить
только завтра.



5.1.10 Типовые задания (оценочное средство - Практическая задача) для оценки сформированности компетенции ПКР-2:

Задание 1. Определите формулы конфликтов по теории В. П. Шейнова и предложите способы их разрешения.

Задача 1

Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации. Руководитель принял на работу неподготовленного работника, не согласовав это с заместителем, у которого тот в подчинении. Вскоре выясняется неспособность принятого работника выполнять свою работу. Заместитель представляет руководителю докладную записку об этом. Руководитель тут же рвет данную записку.

Задача 2

Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации.

При распределении премии начальник не выделил ее одному из подчиненных. Оснований для депремирования не было. На вопрос подчиненного руководитель не смог объяснить причины, сказал только: «Это я вас учу».

Задача 3

Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации.

Беседуя с претендентом на вакантную должность, руководитель дает обещание в дальнейшем повысить его в должности.

Вновь принятый с воодушевлением приступает к работе, проявляя высокую работоспособность и добросовестность. Руководство постоянно увеличивает нагрузку, не прибавляя зарплату и не повышая в должности. Спустя некоторое время работник начинает проявлять признаки недовольства... Назревает конфликт.

Задача 4

Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации. Начальник сообщает подчиненному, что в следующем месяце отправляет его на курсы повышения квалификации. Подчиненный отказывается, ссылаясь на то, что до пенсии ему осталось полтора года.

Задача 5

Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации. Работник, достигший пенсионного возраста, жалуется начальнику, что мастер выживает его с работы. Мастер клянется, что ни малейшего повода для этого не дает. Работник же продолжает жаловаться.

Задание 2. Опираясь на различные теории эмоций, разработайте и примените на практике с группой различные способы эмоциональной саморегуляции.

Задание 3. Проведите в группе Тест Э. Берна «Родитель - Взрослый - Ребенок». На основе полученных данных разработайте индивидуальную модель бесконфликтного поведения на основе теории трансактного анализа.

Задание 4. Используя методику «Социометрия» проанализируйте эмоциональный климат своей студенческой группы. Предложите способы повышения эмоциональной сплоченности членов группы.

Задание 5. Разработайте модель тренинга групповой сплоченности и апробируйте его эффективность на своей студенческой группе.

Задание 6. Опираясь на предложенную схему проанализируйте психологический микроклимат своей студенческой группы. Дайте рекомендации по его улучшению.

Параметры малой группы	Детализация параметра	Источник (способ сбора) эмпирической информации о данном параметре
Состав	Численность; распределение по полу; распределение по возрасту; распределение по типу довузовского образования (для студенческих групп); социальные различия, имеющие значение для анализа отношений в группе; успешность обучения	Официальные документы (журнал, личные дела, зачетные книжки); беседа с классным руководителем (куратором студенческой группы); анкета
Композиция	Соотношение подгрупп, выделенных внутри малой группы при описании ее состава	Анализ выявленных при описании состава соотношений
История образования и развития группы	Дата образования группы; причины образования; особенности изменения и обновления состава; длительность существования в настоящем составе; важнейшие события жизни группы	Официальные документы (приказ о зачислении, зачетные книжки, личные дела); беседа с классным руководителем (куратором студенческой группы); анкета
Структура	Структура коммуникаций; структура предпочтений (социометрическая структура); структура формальных отношений; структура неформальных отношений	Наблюдение; социометрическая методика; анализ документов (списка поручений, распределения обязанностей в группе); беседа с классным руководителем (куратором), другими преподавателями; психологические методики
Групповые процессы (групповая динамика)	Образование и развитие малой группы; групповая сплоченность; лидерство	Беседа с классным руководителем (куратором), другими преподавателями; наблюдение; беседа с членами группы; социометрическая методика; психологические методики; психологические упражнения
Групповые нормы и ценности	Правила поведения в группе; традиции группы; опыт совместной деятельности; анализ конфликтов и типичных способов их разрешения	Беседа с классным руководителем (куратором), другими преподавателями, в настоящее время и ранее тесно взаимодействовавшими с группой); наблюдение; беседа с членами группы; психологические методики; психологические упражнения

Система санкций	Позитивные (поощрительные) санкции; негативные (запретительные) санкции	Наблюдение; беседа с членами группы; беседа с классным руководителем (куратором); психологические методики ; психологические упражнения
Заключение	Краткое резюме по каждому параметру; оценка преобладающих типов отношений в группе; общая оценка социально-психологического климата в группе; прогноз вероятного развития группы на предстоящий учебный год; необходимость психолого-педагогических воздействий (указать, каких именно и обосновать их выбор)	Методика изучения социально-психологического климата; беседа с членами группы; беседа с классным руководителем (куратором), другими преподавателями, в настоящее время и ранее тесно взаимодействовавшими с группой

Критерии оценивания (оценочное средство - Практическая задача)

Оценка	Критерии оценивания
отлично	обучающийся (группа студентов) активно и мотивированно работал в течение выполнения задания, демонстрировал готовность выполнять поставленные задачи качественно и творчески, предлагая конструктивные и обоснованные способы решения ситуации. Демонстрировал умение оперативно сориентироваться в ситуации и причинах ее возникновения; умение ставить и реализовать профессиональные цели и задачи в различных, даже неожиданных ситуациях, адекватно используя методы и технологии профессиональной деятельности; умение учитывать возрастные, типологические и индивидуальные особенности участников ситуации при выборе адекватных способов ее решения; умение проектировать, реализовывать и оценивать учебно-воспитательный процесс, образовательную среду с учетом современных активных и интерактивных методов обучения и инновационных технологий; умение предвидеть и анализировать результаты психологического воздействия.
хорошо	обучающийся (группа студентов) мотивированно работал в течение выполнения задания, демонстрировал готовность выполнять поставленные задачи качественно, предлагая конструктивные и обоснованные способы решения ситуации. Демонстрировал умение ориентироваться в ситуации и причинах ее возникновения; умение ставить и реализовать профессиональные цели и задачи в различных ситуациях, используя методы и технологии профессиональной деятельности с мелкими недочетами; умение учитывать возрастные, типологические и индивидуальные особенности обучающихся, допуская неточности при выборе способов решения; умение проектировать, реализовывать и оценивать учебно-воспитательный процесс, образовательную среду с учетом современных активных и интерактивных методов обучения и инновационных технологий, допуская неточности при выборе способов решения; мог ошибиться в прогнозировании и анализе результатов психологического воздействия.
удовлетворительно	обучающийся (группа студентов) демонстрировал низкие мотивацию и готовность выполнять поставленные задачи, испытывал существенные затруднения в выборе и аргументации выбранных способов решения ситуации; с трудом умел ориентироваться в ситуации и причинах ее

Оценка	Критерии оценивания
	возникновения; допускал серьезные ошибки в постановке и реализации профессиональных целей и задач в различных ситуациях, использовании методов и технологий профессиональной деятельности; допускал ошибки, учитывая возрастные, типологические и индивидуальные особенности обучающихся при выборе способов решения ситуации; допускал ошибки в проектировании, реализации и оценке учебно-воспитательного процесса, образовательной среды с учетом современных активных и интерактивных методов обучения и инновационных технологий; допускал ошибки в прогнозировании и анализе результатов психологического воздействия.
неудовлетворительно	учебная активность и мотивация обучающегося (группы студентов) слабо выражены, готовность решать поставленные задачи качественно отсутствует, при решении задачи не продемонстрированы основные умения, имели место грубые ошибки в выборе и аргументации выбранных способов решения ситуации; не может ориентироваться в ситуации и причинах ее возникновения; допускал грубые ошибки в постановке и реализации профессиональных целей и задач использовании методов и технологий профессиональной деятельности; не умеет учитывать возрастные, типологические и индивидуальные особенности обучающихся при выборе способов решения ситуации; не умеет проектировать, реализовывать и оценивать учебно-воспитательный процесс, образовательную среду с учетом современных активных и интерактивных методов обучения и инновационных технологий; не может прогнозировать и анализировать результаты психологического воздействия.

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

Шкала оценивания сформированности компетенций

Уровень сформированности компетенций (индикатора достижения компетенций)	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично
	не зачтено	зачтено		
<u>Знания</u>	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 ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, без ошибок
<u>Умения</u>	При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения. Имели место грубые ошибки	Продemonстрированы основные умения. Решены типовые задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания, но не в	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания в полном	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с отдельными незначительными недочетами, выполнены все задания в полном

		полном объеме	объеме, но некоторые с недочетами	объеме
<u>Навыки</u>	При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки. Имели место грубые ошибки	Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторыми недочетами	Продemonстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторыми недочетами	Продemonстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов

Шкала оценивания при промежуточной аттестации

Оценка		Уровень подготовки
зачтено	отлично	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «отлично», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «отлично»
	хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «хорошо», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «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».

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 - Контрольные вопросы) для оценки сформированности компетенции УК-3

1. Понятие конфликта, его сущность и структура.
2. Классификации видов конфликтов.
3. Признаки конфликтов.
4. Представление о конфликтной ситуации и инциденте.
5. Представления о причинах конфликта.
6. Общая характеристика конфликта. Функции конфликта.
7. Структурные характеристики конфликта.
8. Методы изучения конфликтов в естественных условиях. Провоцирование конфликтов.
9. Понятие личностных конфликтов. Основные их виды.
10. Особенности ролевых конфликтов.
11. Причины и факторы межличностных конфликтов по В.Линкольну.
12. Управление межличностными конфликтами.
13. Особенности внутригрупповых конфликтов.
14. Конфликт «личность - группа», его особенности и пути разрешения.
15. Особенности определения конфликтной ситуации. Объективно-субъективная природа конфликта.
16. Особенности определения конфликтной ситуации. Признаки конфликтной ситуации. Исследование Н.В.Гришиной.
17. Характеристика основных стратегий в конфликте.
18. Способы обеспечения сотрудничества при решении конфликтов.
19. Переговорный процесс, его функции и основное содержание.
20. Понятие управления конфликтами. Управление конструктивными и деструктивными конфликтами.
21. Технологии регулирования конфликта: информационные, коммуникативные, социально-психологические, организационные.
22. Этапы регулирования конфликтов.

5.3.2 Типовые задания (оценочное средство - Контрольные вопросы) для оценки сформированности компетенции ПКР-2

1. Динамика конфликта. Этапы и фазы конфликта.
2. Методы изучения конфликтов. Экспериментальные исследования конфликтов в лабораторных условиях. Дилемма узника.
3. Изучение специфических форм взаимодействия как моделей конфликта.
4. Изучение мотивационных конфликтов К.Левиным и Н. Миллером.
5. Теория когнитивного диссонанса Л.Фестингера.
6. Особенности межличностных конфликтов. Интерпретации межличностных конфликтов в психологии
7. Характеристика межгрупповых конфликтов. Эксперименты М.Шерифа.
8. Понятие конфликтов в обществе. Политические конфликты.
9. Понятие конфликтов в обществе. Социальные конфликты.
10. Понятие конфликтов в обществе. Конфликты духовной сферы.
11. Понятие критической ситуации. Типология критических ситуаций Ф.Е.Василюка.
12. Применение теории трансактного анализа Э.Берна к практике конфликтов.
13. Технологии эффективного общения в конфликте. Их разновидности.
14. Модели поведения партнеров в переговорном процессе.
15. Технологии управления эмоциями в переговорном процессе.
16. Типы стратегий и тактик в переговорном процессе.
17. Особенности ведения переговоров при захвате заложников.
18. Основное содержание управления конфликтом: прогнозирование, предупреждение, стимулирование, регулирование и разрешение.
19. Динамика конфликта и содержание управления им.
20. Пути предупреждения конфликтов. Вынужденные и превентивные формы предупреждения конфликтов.
21. Стимулирование конфликта, его формы и средства.

Критерии оценивания (оценочное средство - Контрольные вопросы)

Оценка	Критерии оценивания
отлично	выставляется студенту, который: прочно усвоил предусмотренный программный материал; правильно, аргументировано ответил на все вопросы, с приведением примеров; показал глубокие систематизированные знания, владея приемами рассуждения и сопоставляя материал из разных источников: теорию связывает с практикой, другими темами данного курса, других изучаемых предметов. Обязательным условием выставленной отметки является правильная речь в быстром или умеренном темпе.
хорошо	выставляется, если студент твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допускает существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения и владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении аналитических заданий.
удовлетворительно	выставляется в том случае, при котором студент освоил только основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала и испытывает затруднения в выполнении практических заданий.
неудовлетворительно	выставляется студенту, который не справился с 50% заданий, в ответах на вопросы допустил грубые существенные ошибки. Не может привести примеры, подтверждающие умение связывать теорию с практикой, ответить на дополнительные вопросы, предложенные преподавателем. Не имеет целостного представления о взаимосвязях данного предмета с другими

Оценка	Критерии оценивания
	изучаемыми предметами.

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

Основная литература:

1. Бунтовская Л. Л. Конфликтология : учебное пособие / Л. Л. Бунтовская, С. Ю. Бунтовский, Т. В. Петренко. - 2-е изд. ; пер. и доп. - Москва : Юрайт, 2022. - 144 с. - (Высшее образование). - URL: <https://urait.ru/bcode/492371> (дата обращения: 14.08.2022). - ISBN 978-5-534-08403-0 : 459.00. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=821193&idb=0>.
2. Замедлина Елена Александровна. Конфликтология : Учебное пособие / Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте РФ. - 2. - Москва : Издательский Центр РИОР, 2022. - 141 с. - ВО - Бакалавриат. - ISBN 978-5-369-01082-2. - ISBN 978-5-16-110560-3. - ISBN 978-5-16-006034-7., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=834465&idb=0>.
3. Козырев Геннадий Иванович. Конфликтология : Учебник / Российский химико-технологический университет им. Д.И. Менделеева. - 3. - Москва : Издательский Дом "ФОРУМ", 2022. - 289 с. - ВО - Бакалавриат. - ISBN 978-5-8199-0859-4. - ISBN 978-5-16-107243-1. - ISBN 978-5-16-014738-3., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=834369&idb=0>.

Дополнительная литература:

1. Дмитриев Анатолий Васильевич. Конфликтология : Учебник / Федеральный научно-исследовательский социологический центр Российской академии наук. - 4. - Москва : Издательский дом "Альфа-М", 2021. - 336 с. - ВО - Бакалавриат. - ISBN 978-5-98281-350-3. - ISBN 978-5-16-110462-0. - ISBN 978-5-16-006859-6., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=834046&idb=0>.
2. Кашапов М. М. Основы конфликтологии / Кашапов М. М. - 2-е изд. ; испр. и доп. - Москва : Юрайт, 2022. - 116 с. - (Высшее образование). - URL: <https://urait.ru/bcode/493040> (дата обращения: 05.01.2022). - ISBN 978-5-534-07564-9 : 309.00. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=785045&idb=0>.
3. Лопарев А. В. Конфликтология : учебник / А. В. Лопарев, Д. Ю. Знаменский. - 2-е изд. ; испр. и доп. - Москва : Юрайт, 2022. - 298 с. - (Профессиональное образование). - URL: <https://urait.ru/bcode/493048> (дата обращения: 14.08.2022). - ISBN 978-5-534-13832-0 : 1199.00. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=821107&idb=0>.
4. Охременко И. В. Конфликтология / Охременко И. В. - 2-е изд. ; пер. и доп. - Москва : Юрайт, 2022. - 154 с. - (Высшее образование). - URL: <https://urait.ru/bcode/492907> (дата обращения: 05.01.2022). - ISBN 978-5-534-05147-6 : 549.00. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=786112&idb=0>.
5. Чернова Г. Р. Конфликтология : учебное пособие / Г. Р. Чернова, М. В. Сергеева, А. А. Беляева. - 2-е изд. ; испр. и доп. - Москва : Юрайт, 2022. - 203 с. - (Высшее образование). - URL:

<https://urait.ru/bcode/494414> (дата обращения: 14.08.2022). - ISBN 978-5-534-08423-8 : 699.00. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=818245&idb=0>.

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

Лицензионное программное обеспечение: Операционная система Windows.

Лицензионное программное обеспечение: Microsoft Office.

Профессиональные базы данных и информационные справочные системы
Российский индекс научного цитирования (РИНЦ), платформа Elibrary: национальная информационно-аналитическая система. Адрес доступа: http://elibrary.ru/project_risc.asp
ГАРАНТ. Информационно-правовой портал [Электронный ресурс].– Адрес доступа: <http://www.garant.ru>

Свободно распространяемое программное обеспечение:
программное обеспечение LibreOffice;

программное обеспечение «КонсультантПлюс»;
программное обеспечение Paint.NET;

Электронные библиотечные системы и библиотеки:
Электронная библиотечная система "Лань" <https://e.lanbook.com/>
Электронная библиотечная система "Консультант студента" <http://www.studentlibrary.ru/>
Электронная библиотечная система "Юрайт" <http://www.urait.ru/>

Электронная библиотечная система "Znanium" <http://znanium.com/>

Фундаментальная библиотека ННГУ. – Адрес доступа: www.lib.unn.ru/

Сайт библиотеки Арзамасского филиала ННГУ. – Адрес доступа: lib.arz.unn.ru

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 ОС ННГУ по направлению подготовки/специальности 44.03.02 - Психолого-педагогическое образование.

Автор(ы): Патрикеева Элла Геннадьевна, кандидат психологических наук, доцент.

Рецензент(ы): Бобылев Евгений Леонидович, кандидат психологических наук.

Заведующий кафедрой: Беганцова Ирина Серафимовна, кандидат психологических наук.

Программа одобрена на заседании методической комиссии от 27.11.2024 г., протокол № №9.