

Кафедра психологии

Рабочая программа дисциплины

Конфликтология

<i>Направление подготовки</i>	Психология
<i>Код</i>	37.03.01
<i>Направленность (профиль)</i>	Психологическое консультирование
<i>Квалификация выпускника</i>	Бакалавр

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Компетенция	Планируемые результаты обучения по дисциплине
<p>ПК - 4 способностью к выявлению специфики психического функционирования человека с учётом особенностей возрастных этапов, кризисов развития и факторов риска, его принадлежности к гендерной, этнической, профессиональной и другим социальным группам</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - предмет, методы изучения и историю формирования конфликтологии как науки; - характеристику внутриличностных, межличностных, внутригрупповых, межгрупповых конфликтов, конфликтов между личностью и группой на разных возрастных этапах; - основные стадии и способы управления конфликтным процессом; - современные методы управления конфликтами и стрессами в современной организации; <ul style="list-style-type: none"> - особенности возрастных этапов, кризисов развития и факторов риска, принадлежности человека к гендерной, этнической, профессиональной и другим социальным группам; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - анализировать конфликтные ситуации в межличностном общении; - диагностировать психологический климат и конфликтные ситуации в различных возрастных группах; - разрабатывать мероприятия по предупреждению и разрешению конфликтов в профессиональной деятельности; - адекватно учитывать возрастно-психологические особенности человека при решении конфликтных ситуаций; - учитывать при психологическом сопровождении возрастные кризисы развития; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - методами диагностики конфликтных ситуаций; - навыками регулирования конфликтных ситуаций в межличностном общении, возникающих в различных сферах жизнедеятельности человека; - способами применения полученных знаний в практической работе с людьми; - психологического исследования актуального уровня особенностей личности, степени его конфликтности на всех возрастных уровнях организации развивающей работы и оказания психологической помощи человеку в критических жизненных ситуациях.

2. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина относится к дисциплинам по выбору учебного плана ОПОП.

Данная дисциплина взаимосвязана с другими дисциплинами, такими как «Социальная психология», «Этнопсихология», «Психология труда», «Противодействие коррупции в органах законодательной и исполнительной власти», «Семейное консультирование», «Возрастно-психологическое консультирование», «Кризисное консультирование», «Психология стресса», «Консультирование на телефоне доверия» и др.

Изучение дисциплины позволит обучающимся реализовывать профессиональные компетенции в профессиональной деятельности.

В частности, выпускник, освоивший программу бакалавриата, в соответствии с практическим видом деятельности, должен быть готов решать следующие профессиональные задачи в практической деятельности:

- анализ психологических свойств и состояний, характеристик психических процессов, различных видов деятельности индивидов и групп;

- предупреждение отклонений в социальном и личностном статусе и развитии, в функционировании людей с ограниченными возможностями, а также профессиональных рисков в различных видах деятельности;

- выявление трудностей в обучении, нарушений и отклонений в психическом развитии, риска асоциального поведения, диагностика психических состояний, возникающих в процессе учебной и внеучебной деятельности;

- распространение информации о роли психологических факторов в поддержании и сохранении психического и физического здоровья, в процессах воспитания и образования, трудовой и организационной деятельности, коммуникации;

- формирование установок, направленных на гармоничное развитие, продуктивное преодоление жизненных трудностей, толерантности во взаимодействии с окружающим миром.

3. Объем дисциплины

Виды учебной работы	Формы обучения		
	Очная	Очно-заочная	Заочная
Общая трудоемкость: зачетные единицы/часы	3/108	3/108	3/108
Контактная работа:			
Занятия лекционного типа	16	8	4
Занятия семинарского типа	16	8	4
Промежуточная аттестация: Зачет / зачет с оценкой / экзамен /	0,1	0,1	4
Самостоятельная работа (СРС)	75,9	91,9	96

4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам / разделам с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

4.1 Распределение часов по разделам/темам и видам работы

4.1.1 Очная форма обучения

№ п/п	Раздел/тема	Виды учебной работы (в часах)						Самостоятельная работа
		Контактная работа				Самостоятельная работа		
		Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа				
		Лекции	Иные учебные занятия	Практические занятия	Семинары	Лабораторные раб.	Иные занятия	
1.	Тема 1. Предмет и задачи конфликтологии. Методологические основы конфликтологии	1			1			6
2.	Тема 2. История отечественной конфликтологии	1			1			8

3.	Тема 3. Характеристика зарубежной конфликтологии	1			1			8
4.	Тема 4. Теоретические основы конфликтологии	1			1			6
5.	Тема 5. Конфликт, его значение и функции в жизни общества. Феноменология конфликтов	2			2			8
6.	Тема 6. Внутриличностные конфликты	2			2			8
7.	Тема 7. Конфликты в различных сферах человеческого взаимодействия	2			2			8
8.	Тема 8. Конфликты в процессе межличностного общения и конфликтные ситуации в деловом общении	2			2			8
9.	Тема 9. Предупреждение конфликтов	2			2			8
10.	Тема 10 Разрешение конфликтов. Управление конфликтами	2			2			7,9
Промежуточная аттестация		0,1						
Итого		108						

4.1.2 Очно-заочная форма обучения

№ п/п	Раздел/тема	Виды учебной работы (в часах)						Самос- тоятель ная работа
		Контактная работа						
		Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа				
		Лекции	Иные учебные занятия	Практич еские занятия	Семина ры	Лаборат орные работы	Иные	
1.	Тема 1. Предмет и задачи конфликтологии.	1			1			8

	Методологические основы конфликтологии							
2.	Тема 2. История отечественной конфликтологии	1			-			8
3.	Тема 3. Характеристика зарубежной конфликтологии				1			8
4.	Тема 4. Теоретические основы конфликтологии	1			-			8
5.	Тема 5. Конфликт, его значение и функции в жизни общества. Феноменология конфликтов	1			1			10
6.	Тема 6. Внутриличностные конфликты				1			10
7.	Тема 7. Конфликты в различных сферах человеческого взаимодействия	1			1			10
8.	Тема 8. Конфликты в процессе межличностного общения и конфликтные ситуации в деловом общении	1			1			10
9.	Тема 9. Предупреждение конфликтов	1			1			10
10.	Тема 10. Разрешение конфликтов. Управление конфликтами	1			1			9,9
Промежуточная аттестация		0,1						
Итого		108						

4.1.3 Заочная форма обучения

Раздел/тема	Виды учебной работы (в часах)	
	Контактная работа	

№ п/п		Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа				Самос- тоятель ная работа
		Лекции	Иные учебные занятия	Практич еские занятия	Семина ры	Лаборат орные работы	Иные	
1.	Тема 1. Предмет и задачи конфликтологии. Методологические основы конфликтологии	1			-			10
2.	Тема 2. История отечественной конфликтологии	-			1			10
3.	Тема 3. Характеристика зарубежной конфликтологии	-			-			10
4.	Тема 4. Теоретические основы конфликтологии	1			-			10
5.	Тема 5. Конфликт, его значение и функции в жизни общества. Феноменология конфликтов	1			-			8
6.	Тема 6. Внутриличностные конфликты	-			1			8
7.	Тема 7. Конфликты в различных сферах человеческого взаимодействия	-			-			10
8.	Тема 8. Конфликты в процессе межличностного общения и конфликтные ситуации в деловом общении	-			1			10
9.	Тема 9. Предупреждение конфликтов	-			1			10
10.	Тема 10. Разрешение конфликтов. Управление конфликтами	1			-			10
Промежуточная аттестация				4				
Итого				108				

4.2 Программа дисциплины, структурированная по темам / разделам

4.2.1 Содержание лекционного курса

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Содержание лекционного занятия
1.	Тема 1. Предмет и задачи конфликтологии. Методологические основы конфликтологии	Конфликтология как наука. Объект и предмет конфликтологии. Основные цели и задачи современной конфликтологии как отрасли психологической науки, ее место в системе наук. Роль конфликтологии в развитии российского общества. Методологические принципы и методы исследования конфликтов. О системном подходе к изучению конфликтов. Основные группы методов исследования, используемые в конфликтологии. Программа конфликтологического исследования. Особенности применения модульного социотеста. Диагностика конфликтных взаимоотношений в группе. Общая характеристика ситуационного метода. Особенности ситуационного исследования конфликтов. Качественные методы изучения межгрупповых конфликтов. Математическое моделирование конфликтов. Роль знаний по конфликтологии в развитии профессионально значимых качеств личности психолога.
2.	Тема 2. История отечественной конфликтологии	Возникновение конфликтологии. Общая характеристика конфликтологии. Анализ публикаций по проблеме конфликта. Периодизация истории отечественной конфликтологии. Междисциплинарные связи отраслей конфликтологии. Отрасли отечественной конфликтологии. Исследование конфликтов в отечественной психологии. Социология конфликта. Философский анализ конфликтов. Теории конфликтов в отечественной психологии. Изучение проблемы производственных конфликтов в работах отечественных психологов. Отличия в развитии отечественной и зарубежной конфликтологии.
3.	Тема 3. Характеристика зарубежной конфликтологии	Проблема конфликта в зарубежной психологии. Факторы, стимулирующие развитие исследований конфликта. Изучение проблемы конфликтов в работах зарубежных психологов. Западная социология конфликта. Зарубежные политологические теории конфликта. Зарубежные исследования социальных конфликтов. Теория конфликта. Диалектическая теория конфликта (Ральф

		Дарендорф). Функциональная теория конфликта (Льюис Козер). Синтез диалектической и функциональной теорий конфликта. Методология исследования социального конфликта. Изучение проблемы производственных конфликтов в работах зарубежных психологов.
4.	Тема 4. Теоретические основы конфликтологии	Конфликт как тип трудных ситуаций. Трудные ситуации в жизнедеятельности человека. Типология переживаний в критических ситуациях (гедонистическое, реалистическое, ценностное, творческое). Стресс, фрустрация, конфликт. Поведение человека в трудных ситуациях. Конфликтоустойчивость как вид психологической устойчивости. Проблема классификации в конфликтологии. Основные виды классификации конфликтов. Объективные факторы возникновения конфликтов. Организационно-управленческие причины конфликтов. Личностные причины конфликтов. Особенности восприятия конфликтной ситуации. Информационный анализ конфликтов. Потери информации в процессе общения оппонентов. Психологические явления и состояния, связанные с конфликтом.
5.	Тема 5. Конфликт, его значение и функции в жизни общества. Феноменология конфликтов	Понятие «конфликт». Универсальная понятийная схема описания конфликта. Особенности описания конфликтов. Критические жизненные ситуации. Объективно-субъективная природа конфликтов. Оценка конфликтной ситуации. Стратегии реагирования в конфликте. Особенности конфликтного взаимодействия: мотивы и цели участников; тактики взаимодействия; регуляторы конфликтного взаимодействия; модели развития конфликтной ситуации. Причины конфликта. Факторы, способствующие конфликту. Структура и динамика конфликтов. Психологические компоненты конфликта. Основные периоды и этапы в развитии конфликта. Роль фактора неопределенности в конфликте. Сигналы конфликта. Условия протекания конфликта. Стороны и уровни конфликта. Функции конфликта, конструктивные и деструктивные функции конфликтов. Последствия конфликта. Этапы анализа конфликтов. Концепции конфликтных ситуаций. Типология и виды

		<p>конфликтов. Динамика различных видов конфликтов. Социальный конфликт. Причины, виды и функции социальных конфликтов. Субъекты социальных конфликтов. Динамика социальных конфликтов.</p>
6.	<p>Тема 6. Внутриличностные конфликты</p>	<p>Природа внутриличностных конфликтов. Подходы к пониманию внутриличностного конфликта. Основные виды внутриличностных конфликтов. Генезис внутриличностного конфликта. Особенности переживания внутриличностных конфликтов и их последствия. Конструктивный эффект внутриличностного конфликта. Деструктивные воздействия внутриличностного конфликта. Кратковременные мотивационные конфликты. Внутриличностный конфликт и защитные механизмы. Оценка внутриличностной конфликтности человека. Конфликтные личности. Системное описание конфликтной личности. Уровни описания конфликтной личности. Условия предупреждения и механизмы разрешения внутриличностных конфликтов. Управление внутриличностными конфликтами.</p>
7.	<p>Тема 7. Конфликты в различных сферах человеческого взаимодействия</p>	<p>Межличностный и межгрупповой конфликт. Особенности межгосударственных конфликтов. Специфика межэтнических конфликтов. Внутриполитические конфликты. Специфика инновационных межличностных конфликтов. Конфликтные отношения в группе. Групповой конфликт: причины, классификация, последствия. Влияние на конфликт большинства и меньшинства группы. Конфликт между группами: причины, виды, последствия. Изучение конфликтных отношений в группе. Механизмы возникновения межгрупповых конфликтов. Сущность трудового конфликта. Конфликты «руководитель-подчиненный», причины конфликтов «по вертикали». Конфликты в образовательной сфере. Специфика нравственного конфликта и его разрешение. Типичные семейные межличностные конфликты: конфликты супругов, конфликты во взаимодействии родителей и детей. Определение межличностной конфликтности человека.</p>
8.	<p>Тема 8. Конфликты в процессе межличностного общения</p>	<p>Психологическая коррекция конфликтного общения. Способы предъявления претензий сотрудникам и критики подчиненных.</p>

	и конфликтные ситуации в деловом общении	Соотношение моделей затрудненного и незатрудненного общения с эффективным и оптимальным межличностным общением. Феномен конфликтного общения. Роль защитных механизмов личности в провоцировании конфликтных ситуаций. Преодоление межличностных конфликтов. Методы и техники преодоления конфликтных ситуаций в повседневной жизни и профессиональной деятельности. Понятие делового конфликта и его социальная роль. Психологические особенности спора, полемики, дискуссии. Основные стратегии и этапы проведения дискуссии. Психологические трудности проведения дискуссии. Психологические ошибки участников дискуссии. Причины затруднений при переходе от конфронтации к соглашению. Влияние внутриличностного конфликта на возникновение межличностных конфликтов. Разрешение конфликтов и стратегии поведения в деловом общении.
9.	Тема 9. Предупреждение конфликтов	Сущность прогнозирования и профилактики конфликтов. Прогнозирование конфликта: анализ компонентов конфликта, системное рассмотрение компонентов конфликта, определение направления развития конфликта. Стратегия избегания конфликта. Объективные и организационно-управленческие предпосылки предупреждения конфликтов. Баланс взаимоотношений и профилактика конфликтов. Общие пути предупреждения конфликтов. Методы предотвращения конфликтов. Тактика предотвращения конфликтов. Технология предупреждения конфликтов. Психология конструктивной критики. Психологическая коррекция конфликтного поведения, как метод предупреждения конфликта. Диагностика, профилактика и предупреждение конфликта.
10.	Тема 10. Разрешение конфликтов. Управление конфликтами.	Конструктивное разрешение конфликтов. Условия и факторы разрешения конфликтов. Стратегии и способы разрешения конфликтов. Общие пути ликвидации конфликтов. Методы разрешения конфликтов. Этапы и возможные способы разрешения конфликтных ситуаций. Разрешение конфликтных ситуаций в коллективе. Теория игр как средство преодоления конфликтов. Психологический контакт в конфликте. Разрешение конфликтов

		по методу Х. Корнелиус и Ш. Фейер. Разрешение конфликтов по методу Джини Г. Скотт. Рационально-интуитивный метод разрешения конфликтов. Разрешение конфликтов по 4-шаговому методу Д. Дэна. Ограничения и действие метода. Разрешение конфликтов с использованием метода «принципиальных переговоров» Р. Фишера и У. Юри. Этика регулирования конфликтов психологом. Переговоры по разрешению конфликтов. Динамика переговорного процесса. Психологические механизмы и технология переговоров.
--	--	--

4.2.2 Содержание практических занятий

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Содержание практического занятия
1.	Тема 1. Предмет и задачи конфликтологии. Методологические основы конфликтологии	1. Предмет изучения конфликтологии. 2. Основные цели и задачи конфликтологии. 3. Методологические принципы и методы исследования конфликтов. 4. Основные группы методов исследования, используемые в конфликтологии. 5. Программа конфликтологического исследования.
2.	Тема 2. История отечественной конфликтологии	1. Общая характеристика конфликтологии. 2. Отрасли отечественной конфликтологии. 3. Исследование конфликтов в отечественной психологии. 4. Отличия в развитии отечественной и зарубежной конфликтологии.
3.	Тема 3. Характеристика зарубежной конфликтологии	1. Изучение проблемы конфликтов в работах зарубежных психологов. 2. Зарубежные политологические теории конфликта. 3. Зарубежные исследования социальных конфликтов. 4. Изучение проблемы производственных конфликтов в работах зарубежных психологов.
4.	Тема 4. Теоретические основы конфликтологии	1. Трудные ситуации в жизнедеятельности человека. 2. Поведение человека в трудных ситуациях. 3. Конфликтоустойчивость как вид психологической устойчивости. 4. Объективные факторы возникновения конфликтов. 5. Психологические явления и состояния, связанные с конфликтом.
5.	Тема 5.	1. Понятийная схема описания конфликта. 2. Стратегии реагирования в конфликте.

	Конфликт, его значение и функции в жизни общества. Феноменология конфликтов	3. Причины конфликта и факторы, способствующие конфликту. 4. Этапы анализа конфликтов. 5. Динамика различных видов конфликтов.
6.	Тема 6. Внутриличностные конфликты	1. Подходы к пониманию внутриличностного конфликта. 2. Основные виды внутриличностных конфликтов. 3. Внутриличностный конфликт и защитные механизмы. 4. Описание конфликтной личности. 5. Условия предупреждения и механизмы разрешения внутриличностных конфликтов.
7.	Тема 7. Конфликты в различных сферах человеческого взаимодействия	1. Межличностный и межгрупповой конфликт. 2. Групповой конфликт: причины, классификация, последствия. 3. Механизмы возникновения межгрупповых конфликтов. 4. Сущность трудового конфликта. 5. Определение межличностной конфликтности человека.
8.	Тема 8. Конфликты в процессе межличностного общения и конфликтные ситуации в деловом общении	1. Феномен конфликтного общения. 2. Роль защитных механизмов личности в провоцировании конфликтных ситуаций. 3. Методы и техники преодоления конфликтных ситуаций в повседневной жизни и профессиональной деятельности. 4. Понятие делового конфликта и его социальная роль. 5. Разрешение конфликтов и стратегии поведения в деловом общении.
9.	Тема 9. Предупреждение конфликтов	1. Сущность прогнозирования и профилактики конфликтов. 2. Стратегия избегания конфликта. 3. Объективные и организационно-управленческие предпосылки предупреждения конфликтов. 4. Общие пути предупреждения конфликтов. 5. Диагностика, профилактика и предупреждение конфликта.
10.	Тема 10. Разрешение конфликтов. Управление конфликтами	1. Условия и факторы разрешения конфликтов. 2. Методы разрешения конфликтов. 3. Разрешение конфликтных ситуаций в коллективе. 4. Этика регулирования конфликтов психологом. 5. Переговоры по разрешению конфликтов.

4.2.3 Содержание самостоятельной работы

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Содержание самостоятельной работы
1.	Тема 1. Предмет и задачи конфликтологии. Методологические основы конфликтологии	Конфликтология как наука. Объект и предмет конфликтологии. Основные цели и задачи современной конфликтологии как отрасли психологической науки, ее место в системе наук. Роль конфликтологии в развитии российского общества. Методологические принципы и методы исследования конфликтов. О системном подходе к изучению конфликтов. Основные группы методов исследования, используемые в конфликтологии. Программа конфликтологического исследования. Особенности применения модульного социотеста. Диагностика конфликтных взаимоотношений в группе. Общая характеристика ситуационного метода. Особенности ситуационного исследования конфликтов. Качественные методы изучения межгрупповых конфликтов. Математическое моделирование конфликтов. Роль знаний по конфликтологии в развитии профессионально значимых качеств личности психолога.
2.	Тема 2. История отечественной конфликтологии	Возникновение конфликтологии. Общая характеристика конфликтологии. Анализ публикаций по проблеме конфликта. Периодизация истории отечественной конфликтологии. Междисциплинарные связи отраслей конфликтологии. Отрасли отечественной конфликтологии. Исследование конфликтов в отечественной психологии. Социология конфликта. Философский анализ конфликтов. Теории конфликтов в отечественной психологии. Изучение проблемы производственных конфликтов в работах отечественных психологов. Отличия в развитии отечественной и зарубежной конфликтологии.
3.	Тема 3. Характеристика зарубежной конфликтологии	Проблема конфликта в зарубежной психологии. Факторы, стимулирующие развитие исследований конфликта. Изучение проблемы конфликтов в работах зарубежных психологов. Западная социология конфликта. Зарубежные политологические теории конфликта. Зарубежные исследования социальных конфликтов. Теория конфликта. Диалектическая теория конфликта (Ральф Дарендорф). Функциональная теория

		конфликта (Льюис Козер). Синтез диалектической и функциональной теорий конфликта. Методология исследования социального конфликта. Изучение проблемы производственных конфликтов в работах зарубежных психологов.
4.	Тема 4. Теоретические основы конфликтологии	Конфликт как тип трудных ситуаций. Трудные ситуации в жизнедеятельности человека. Типология переживаний в критических ситуациях (гедонистическое, реалистическое, ценностное, творческое). Стресс, фрустрация, конфликт. Поведение человека в трудных ситуациях. Конфликтоустойчивость как вид психологической устойчивости. Проблема классификации в конфликтологии. Основные виды классификации конфликтов. Объективные факторы возникновения конфликтов. Организационно-управленческие причины конфликтов. Личностные причины конфликтов. Особенности восприятия конфликтной ситуации. Информационный анализ конфликтов. Потери информации в процессе общения оппонентов. Психологические явления и состояния, связанные с конфликтом.
5.	Тема 5. Конфликт, его значение и функции в жизни общества. Феноменология конфликтов	Понятие «конфликт». Универсальная понятийная схема описания конфликта. Особенности описания конфликтов. Критические жизненные ситуации. Объективно-субъективная природа конфликтов. Оценка конфликтной ситуации. Стратегии реагирования в конфликте. Особенности конфликтного взаимодействия: мотивы и цели участников; тактики взаимодействия; регуляторы конфликтного взаимодействия; модели развития конфликтной ситуации. Причины конфликта. Факторы, способствующие конфликту. Структура и динамика конфликтов. Психологические компоненты конфликта. Основные периоды и этапы в развитии конфликта. Роль фактора неопределенности в конфликте. Сигналы конфликта. Условия протекания конфликта. Стороны и уровни конфликта. Функции конфликта, конструктивные и деструктивные функции конфликтов. Последствия конфликта. Этапы анализа конфликтов. Концепции конфликтных ситуаций. Типология и виды конфликтов. Динамика различных видов

		<p>конфликтов. Социальный конфликт. Причины, виды и функции социальных конфликтов. Субъекты социальных конфликтов. Динамика социальных конфликтов.</p>
6.	<p>Тема 6. Внутриличностные конфликты</p>	<p>Природа внутриличностных конфликтов. Подходы к пониманию внутриличностного конфликта. Основные виды внутриличностных конфликтов. Генезис внутриличностного конфликта. Особенности переживания внутриличностных конфликтов и их последствия. Конструктивный эффект внутриличностного конфликта. Деструктивные воздействия внутриличностного конфликта. Кратковременные мотивационные конфликты. Внутриличностный конфликт и защитные механизмы. Оценка внутриличностной конфликтности человека. Конфликтные личности. Системное описание конфликтной личности. Уровни описания конфликтной личности. Условия предупреждения и механизмы разрешения внутриличностных конфликтов. Управление внутриличностными конфликтами.</p>
7.	<p>Тема 7. Конфликты в различных сферах человеческого взаимодействия</p>	<p>Межличностный и межгрупповой конфликт. Особенности межгосударственных конфликтов. Специфика межэтнических конфликтов. Внутриполитические конфликты. Специфика инновационных межличностных конфликтов. Конфликтные отношения в группе. Групповой конфликт: причины, классификация, последствия. Влияние на конфликт большинства и меньшинства группы. Конфликт между группами: причины, виды, последствия. Изучение конфликтных отношений в группе. Механизмы возникновения межгрупповых конфликтов. Сущность трудового конфликта. Конфликты «руководитель-подчиненный», причины конфликтов «по вертикали». Конфликты в образовательной сфере. Специфика нравственного конфликта и его разрешение. Типичные семейные межличностные конфликты: конфликты супругов, конфликты во взаимодействии родителей и детей. Определение межличностной конфликтности человека.</p>
8.	<p>Тема 8. Конфликты в процессе межличностного общения</p>	<p>Психологическая коррекция конфликтного общения. Способы предъявления претензий сотрудникам и критики подчиненных. Соотношение моделей затрудненного и</p>

	и конфликтные ситуации в деловом общении	незатрудненного общения с эффективным и оптимальным межличностным общением. Феномен конфликтного общения. Роль защитных механизмов личности в провоцировании конфликтных ситуаций. Преодоление межличностных конфликтов. Методы и техники преодоления конфликтных ситуаций в повседневной жизни и профессиональной деятельности. Понятие делового конфликта и его социальная роль. Психологические особенности спора, полемики, дискуссии. Основные стратегии и этапы проведения дискуссии. Психологические трудности проведения дискуссии. Психологические ошибки участников дискуссии. Причины затруднений при переходе от конфронтации к соглашению. Влияние внутриличностного конфликта на возникновение межличностных конфликтов. Разрешение конфликтов и стратегии поведения в деловом общении.
9.	Тема 9. Предупреждение конфликтов	Сущность прогнозирования и профилактики конфликтов. Прогнозирование конфликта: анализ компонентов конфликта, системное рассмотрение компонентов конфликта, определение направления развития конфликта. Стратегия избегания конфликта. Объективные и организационно-управленческие предпосылки предупреждения конфликтов. Баланс взаимоотношений и профилактика конфликтов. Общие пути предупреждения конфликтов. Методы предотвращения конфликтов. Тактика предотвращения конфликтов. Технология предупреждения конфликтов. Психология конструктивной критики. Психологическая коррекция конфликтного поведения, как метод предупреждения конфликта. Диагностика, профилактика и предупреждение конфликта.
10.	Тема 10. Разрешение конфликтов. Управление конфликтами.	Конструктивное разрешение конфликтов. Условия и факторы разрешения конфликтов. Стратегии и способы разрешения конфликтов. Общие пути ликвидации конфликтов. Методы разрешения конфликтов. Этапы и возможные способы разрешения конфликтных ситуаций. Разрешение конфликтных ситуаций в коллективе. Теория игр как средство преодоления конфликтов. Психологический контакт в конфликте. Разрешение конфликтов по методу Х. Корнелиус и Ш. Фейер.

	Разрешение конфликтов по методу Джини Г.Скотт. Рационально-интуитивный метод разрешения конфликтов. Разрешение конфликтов по 4-шаговому методу Д.Дэна. Ограничения и действие метода. Разрешение конфликтов с использованием метода «принципиальных переговоров» Р.Фишера и У. Юри. Этика регулирования конфликтов психологом. Переговоры по разрешению конфликтов. Динамика переговорного процесса. Психологические механизмы и технология переговоров.
--	--

5. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

Предусмотрены следующие виды контроля качества освоения конкретной дисциплины:

- текущий контроль успеваемости;
- промежуточная аттестация обучающихся по дисциплине.

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине оформлен в **ПРИЛОЖЕНИИ** к РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Текущий контроль успеваемости обеспечивает оценивание хода освоения дисциплины в процессе обучения.

5.1 Паспорт фонда оценочных средств для проведения текущей аттестации по дисциплине (модулю)

№ п/п	Контролируемые разделы (темы)	Код контролируемой компетенции	Наименование оценочного средства
1.	Предмет и задачи конфликтологии. Методологические основы конфликтологии	ПК-4	Устный ответ, комплексное проблемно-аналитическое задание, исследовательский проект, информационный проект, дискуссионные процедуры
2.	История отечественной конфликтологии	ПК-4	Устный ответ, решение ситуационной, проблемной задачи (кейс-измерители), интерактивные задания, исследовательский проект, информационный проект
3.	Характеристика зарубежной конфликтологии	ПК-4	Устный ответ, творческие задания, интерактивные задания, комплексное проблемно-аналитическое задание, исследовательский проект, информационный проект, дискуссионные процедуры, контрольная работа
4.	Теоретические основы конфликтологии	ПК-4	Устный ответ, интерактивные задания, комплексное проблемно-аналитическое

			задание, исследовательский проект, информационный проект, тестирование
5.	Конфликт, его значение и функции в жизни общества. Феноменология конфликтов	ПК-4	Устный ответ, творческие задания, решение ситуационной, проблемной задачи (кейс-измерители), интерактивные задания, дискуссионные процедуры
6.	Внутриличностные конфликты	ПК-4	Устный ответ, творческие задания, решение ситуационной, проблемной задачи (кейс-измерители), интерактивные задания, информационный проект, дискуссионные процедуры, контрольная работа
7.	Конфликты в различных сферах человеческого взаимодействия	ПК-4	Устный ответ, творческие задания интерактивные задания, комплексное проблемно-аналитическое задание, исследовательский проект, информационный проект, дискуссионные процедуры
8.	Конфликты в процессе межличностного общения и конфликтные ситуации в деловом общении	ПК-4	Устный ответ, решение ситуационной, проблемной задачи (кейс-измерители), интерактивные задания, исследовательский проект, дискуссионные процедуры, контрольная работа
9.	Предупреждение конфликтов	ПК-4	Устный ответ, творческие задания, комплексное проблемно-аналитическое задание, исследовательский проект, дискуссионные процедуры, контрольная работа
10.	Разрешение конфликтов. Управление конфликтами	ПК-4	Устный ответ, решение ситуационной, проблемной задачи (кейс-измерители), интерактивные задания, информационный проект, дискуссионные процедуры, тестирование

5.2 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности в процессе текущего контроля

Типовые вопросы

1. Основные цели и задачи конфликтологии.
2. Отрасли отечественной конфликтологии.
3. Исследование конфликтов в отечественной психологии.
4. Отличия в развитии отечественной и зарубежной конфликтологии.
5. Изучение проблемы конфликтов в работах зарубежных психологов.
6. Трудные ситуации в жизнедеятельности человека.
7. Конфликтоустойчивость как вид психологической устойчивости.

8. Объективные факторы возникновения конфликтов.
9. Психологические явления и состояния, связанные с конфликтом.
10. Причины конфликта и факторы, способствующие конфликту.

Типовые проблемно-аналитические задания

1. Проанализируйте публикации по проблеме конфликта с точки зрения разных теоретических подходов. Сравните их.
2. В чем заключаются особенности конфликтного взаимодействия: мотивы и цели участников; тактики взаимодействия; регуляторы конфликтного взаимодействия; модели развития конфликтной ситуации.
3. Определите взаимосвязь внутриличностного конфликта и защитных механизмов.
4. Назовите условия предупреждения и механизмы разрешения внутриличностных конфликтов.
5. Каковы механизмы возникновения межгрупповых конфликтов. Дайте их анализ.

Темы исследовательских, информационных, творческих проектов

Подготовка исследовательских проектов по темам:

1. Методологические принципы и методы исследования конфликтов.
2. О системном подходе к изучению конфликтов.
3. Диагностика конфликтных взаимоотношений в группе.
4. Исследование конфликтов в отечественной психологии.
5. Теории конфликтов в отечественной психологии.
6. Изучение проблемы производственных конфликтов в работах отечественных психологов.
7. Проблема конфликта в зарубежной психологии.
8. Методология исследования социального конфликта.
9. Факторы, стимулирующие развитие исследований конфликта.
10. Объективно-субъективная природа конфликтов.

Информационный проект

Подготовьте информационный проект (презентацию) по теме:

1. Основные группы методов исследования, используемые в конфликтологии.
2. Междисциплинарные связи отраслей конфликтологии.
3. Отрасли отечественной конфликтологии.
4. Периодизация истории отечественной конфликтологии.
5. Структура и динамика конфликтов.

Творческое задание (с элементами эссе)

Напишите эссе по теме:

1. Роль знаний по конфликтологии в развитии профессионально значимых качеств личности психолога.
2. Роль конфликтологии в развитии российского общества.
3. Философский анализ конфликтов.
4. Конструктивные и деструктивные функции конфликтов.
5. Особенности переживания внутриличностных конфликтов и их последствия.
6. Факторы, способствующие эффективному урегулированию организационных конфликтов.

Типовые задания к интерактивным занятиям

Сравнительный анализ в форме обсуждения

1. В чем отличие теорий в отечественной и зарубежной конфликтологии.
2. Каковы отличительные характеристики диалектической и функциональной теорий конфликта.
3. В чем особенности изучения проблемы производственных конфликтов в работах зарубежных и отечественных психологов.
4. Каковы особенности различных стратегий реагирования в конфликте.
5. Сравните различные подходы к пониманию внутриличностного конфликта.
6. Сопоставьте межличностный и межгрупповой конфликты. Выявите сходства и различия.

Типовые тесты

1. Конфликтология как относительно самостоятельная теория возникла:

- а) в 30-е годы XX века ;
- б) в конце XIX века;
- в) в конце 50-х годов XX века;**
- г) в начале XX века .

2. Становление конфликтологической практики произошло:

- а) в начале 50-х годов XX века;
- б) в 30-е годы XX века;
- в) в конце XIX века;
- г) в 70-е годы XX века.**

3. Возникновение конфликтологии как относительно самостоятельной теории связано с работами:

- а) К. Маркса и Ф. Энгельса, О. Конта;
- б) В. Линкольна, Л. Томпсона, Д. Скотт ;
- в) Р. Дарендорфа, Л. Козера, М. Дойча, М. Шерифа;**
- г) П. Сорокина, Г. Зиммеля, З. Фрейда .

4. Методику ПОИР (Постепенных и обоюдных инициатив по разрядке напряженности) разработал:

- а) В. Линкольн;
- б) Ч. Освуд;**
- в) Л. Томпсон;
- г) Р. Фишер.

5. Гарвардский метод «принципиальных переговоров» разработали:

- а) В. Линкольн и Л. Томпсон;
- б) Р. Фишер и У. Юри;**
- в) М. Шериф и Д. Рапопорт;
- г) К. Томас и Р. Киллмен.

6. Первые учебные заведения по подготовке специалистов-медиаторов появились:

- а) в США(70-80-х годах XX века);**
- б) в США(60-х годах XX века);
- в) в Германии (70-х годах XX века);
- г) в Австралии(80-х годах XX века).

7. Первый международный центр разрешения конфликтов был создан:

- а) в 1989 г. в Германии;
- б) в 1992 г. в России;
- в) в 1972 г. в США;
- г) в 1986 г. в Австралии.**

8. В России центр по разрешению конфликтов был создан:

а) в Санкт-Петербурге в 1993 г.;

б) в Москве в 1992 г.;

в) в Сочи в 1995 г.;

г) во Владивостоке в 1993 г..

9. Предметом конфликтологии являются:

а) конфликты;

б) закономерности и механизмы возникновения конфликтов, а также принципы и технологии управления ими;

в) механизмы поведения личности в конфликте и технологии переговорного процесса по разрешению конфликта;

г) законы противоборства субъектов социального взаимодействия.

10. Какой из приведенных методов относится к группе методов управления конфликтами:

а) метод картографии;

б) метод наблюдения;

в) метод эксперимента;

г) социологический метод.

КЛЮЧИ К ТЕСТОВЫМ ЗАДАНИЯМ:

1-в; 2-г; 3-в; 4-б; 5-б; 6-а; 7-г; 8-а; 9-б; 10-а.

5.3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

Все задания, используемые для текущего контроля формирования компетенций условно можно разделить на две группы:

1. задания, которые в силу своих особенностей могут быть реализованы только в процессе обучения на занятиях (например, дискуссия, круглый стол, диспут, мини-конференция);

2. задания, которые дополняют теоретические вопросы (практические задания, проблемно-аналитические задания, тест).

Выполнение всех заданий является необходимым для формирования и контроля знаний, умений и навыков. Поэтому, в случае невыполнения заданий в процессе обучения, их необходимо «отработать» до зачета (экзамена). Виды заданий, которые необходимо выполнить для ликвидации «задолженности» определяется в индивидуальном порядке, с учетом причин невыполнения.

1. Требование к теоретическому устному ответу

Оценка знаний предполагает дифференцированный подход к студенту, учет его индивидуальных способностей, степень усвоения и систематизации основных понятий и категорий по дисциплине. Кроме того, оценивается не только глубина знаний поставленных вопросов, но и умение использовать в ответе практический материал. Оценивается культура речи, владение навыками ораторского искусства.

Критерии оценивания: последовательность, полнота, логичность изложения, анализ различных точек зрения, самостоятельное обобщение материала, использование профессиональных терминов, культура речи, навыки ораторского искусства. Изложение материала без фактических ошибок.

Оценка *«отлично»* ставится в случае, когда материал излагается исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно, при этом раскрываются не только основные понятия, но и анализируются точки зрения различных авторов. Обучающийся не затрудняется с ответом, соблюдает культуру речи.

Оценка *«хорошо»* ставится, если обучающийся твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, знает практическую базу, но при ответе на вопрос допускает несущественные погрешности.

Оценка *«удовлетворительно»* ставится, если обучающийся освоил только основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении материала, затрудняется с ответами, показывает отсутствие должной связи между анализом, аргументацией и выводами.

Оценка *«неудовлетворительно»* ставится, если обучающийся не отвечает на поставленные вопросы.

2. Творческие задания

Эссе – это небольшая по объему письменная работа, сочетающая свободные, субъективные рассуждения по определенной теме с элементами научного анализа. Текст должен быть легко читаем, но необходимо избегать нарочито разговорного стиля, сленга, шаблонных фраз. Объем эссе составляет примерно 2 – 2,5 стр. 12 шрифтом с одинарным интервалом (без учета титульного листа).

Критерии оценивания - оценка учитывает соблюдение жанровой специфики эссе, наличие логической структуры построения текста, наличие авторской позиции, ее научность и связь с современным пониманием вопроса, адекватность аргументов, стиль изложения, оформление работы. Следует помнить, что прямое заимствование (без оформления цитат) текста из Интернета или электронной библиотеки недопустимо.

Оценка *«отлично»* ставится в случае, когда определяется: наличие логической структуры построения текста (вступление с постановкой проблемы; основная часть, разделенная по основным идеям; заключение с выводами, полученными в результате рассуждения); наличие четко определенной личной позиции по теме эссе; адекватность аргументов при обосновании личной позиции, стиль изложения.

Оценка *«хорошо»* ставится, когда в целом определяется: наличие логической структуры построения текста (вступление с постановкой проблемы; основная часть, разделенная по основным идеям; заключение с выводами, полученными в результате рассуждения); но не прослеживается наличие четко определенной личной позиции по теме эссе; недостаточно аргументов при обосновании личной позиции.

Оценка *«удовлетворительно»* ставится, когда в целом определяется: наличие логической структуры построения текста (вступление с постановкой проблемы; основная часть, разделенная по основным идеям; заключение). Но не прослеживаются четкие выводы, нарушается стиль изложения.

Оценка *«неудовлетворительно»* ставится, если не выполнены никакие требования.

3. Требование к решению ситуационной, проблемной задачи (кейс-измерители)

Студент должен уметь выделить основные положения из текста задачи, которые требуют анализа и служат условиями решения. Исходя из поставленного вопроса в задаче, попытаться максимально точно определить проблему и соответственно решить ее.

Задачи должны решаться студентами письменно. При решении задач также важно правильно сформулировать и записать вопросы, начиная с более общих и, кончая частными.

Критерии оценивания – оценка учитывает методы и средства, использованные при решении ситуационной, проблемной задачи.

Оценка *«отлично»* ставится в случае, когда обучающийся выполнил задание (решил задачу), используя в полном объеме теоретические знания и практические навыки, полученные в процессе обучения.

Оценка *«хорошо»* ставится, если обучающийся в целом выполнил все требования, но не совсем четко определяется опора на теоретические положения, изложенные в научной литературе по данному вопросу.

Оценка *«удовлетворительно»* ставится, если обучающийся показал положительные результаты в процессе решения задачи.

Оценка *«неудовлетворительно»* ставится, если обучающийся не выполнил все требования.

4. Интерактивные задания

Механизм проведения диспут-игры (ролевой (деловой) игры).

Необходимо разбиться на несколько команд, которые должны поочередно высказать свое мнение по каждому из заданных вопросов. Мнение высказывающейся команды засчитывается, если противоположная команда не опровергнет его контраргументами. Команда, чье мнение засчитано как верное (не получило убедительных контраргументов от противоположных команд), получает один балл. Команда, опровергнувшая мнение противоположной команды своими контраргументами, также получает один балл. Побеждает команда, получившая максимальное количество баллов.

Ролевая игра, как правило, имеет фабулу (ситуацию, казус), распределяются роли, подготовка осуществляется за 2-3 недели до проведения игры.

Критерии оценивания – оцениваются действия всех участников группы. Понимание проблемы, высказывания и действия полностью соответствуют заданным целям. Соответствие реальной действительности решений, выработанных в ходе игры. Владение терминологией, демонстрация владения учебным материалом по теме игры, владение методами аргументации, умение работать в группе (умение слушать, конструктивно вести беседу, убеждать, управлять временем, бесконфликтно общаться), достижение игровых целей, (соответствие роли – при ролевой игре). Ясность и стиль изложения.

Оценка *«отлично»* ставится в случае, выполнения всех критериев.

Оценка *«хорошо»* ставится, если обучающиеся в целом демонстрируют понимание проблемы, высказывания и действия полностью соответствуют заданным целям. Решения, выработанные в ходе игры, полностью соответствуют реальной действительности. Но некоторые объяснения не совсем аргументированы, нарушены нормы общения, нарушены временные рамки, нарушен стиль изложения.

Оценка *«удовлетворительно»* ставится, если обучающиеся в целом демонстрируют понимание проблемы, высказывания и действия в целом соответствуют заданным целям. Однако, решения, выработанные в ходе игры, не совсем соответствуют реальной действительности. Некоторые объяснения не совсем аргументированы, нарушены временные рамки, нарушен стиль изложения.

Оценка *«неудовлетворительно»* ставится, если обучающиеся не понимают проблему, их высказывания не соответствуют заданным целям.

5. Комплексное проблемно-аналитическое задание

Задание носит проблемно-аналитический характер и выполняется в три этапа. На первом из них необходимо ознакомиться со специальной литературой.

Целесообразно также повторить учебные материалы лекций и семинарских занятий по темам, в рамках которых предлагается выполнение данного задания.

На втором этапе выполнения работы необходимо сформулировать проблему и изложить авторскую версию ее решения, на основе полученной на первом этапе информации.

Третий этап работы заключается в формулировке собственной точки зрения по проблеме. Результат третьего этапа оформляется в виде аналитической записки (объем: 2-2,5 стр.; 14 шрифт, 1,5 интервал).

Критерии оценивания - оценка учитывает: понимание проблемы, уровень раскрытия поставленной проблемы в плоскости теории изучаемой дисциплины, умение формулировать и аргументировано представлять собственную точку зрения, выполнение всех этапов работы.

Оценка «отлично» ставится в случае, когда обучающийся демонстрирует полное понимание проблемы, все требования, предъявляемые к заданию выполнены.

Оценка «хорошо» ставится, если обучающийся демонстрирует значительное понимание проблемы, все требования, предъявляемые к заданию выполнены.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если обучающийся, демонстрирует частичное понимание проблемы, большинство требований, предъявляемых к заданию, выполнены

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если обучающийся демонстрирует непонимание проблемы, многие требования, предъявляемые к заданию, не выполнены.

6. Исследовательский проект

Исследовательский проект – проект, структура которого приближена к формату научного исследования и содержит доказательство актуальности избранной темы, определение научной проблемы, предмета и объекта исследования, целей и задач, методов, источников, историографии, обобщение результатов, выводы.

Результаты выполнения исследовательского проекта оформляется в виде реферата (объем: 12-15 страниц, 14 шрифт, 1,5 интервал).

Критерии оценивания - поскольку структура исследовательского проекта максимально приближена к формату научного исследования, то при выставлении учитывается доказательство актуальности темы исследования, определение научной проблемы, объекта и предмета исследования, целей и задач, источников, методов исследования, выдвижение гипотезы, обобщение результатов и формулирование выводов, обозначение перспектив дальнейшего исследования.

Оценка «отлично» ставится в случае, когда обучающийся демонстрирует полное понимание проблемы, все требования, предъявляемые к заданию выполнены.

Оценка «хорошо» ставится, если обучающийся демонстрирует значительное понимание проблемы, все требования, предъявляемые к заданию выполнены.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если обучающийся, демонстрирует частичное понимание проблемы, большинство требований, предъявляемых к заданию, выполнены

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если обучающийся демонстрирует непонимание проблемы, многие требования, предъявляемые к заданию, не выполнены.

7. Информационный проект (презентация)

Информационный проект – проект, направленный на стимулирование учебно-познавательной деятельности студента с выраженной эвристической направленностью (поиск, отбор и систематизация информации об объекте, оформление ее для презентации). Итоговым продуктом проекта может быть письменный реферат, электронный реферат с иллюстрациями, слайд-шоу, мини-фильм, презентация и т.д.

Информационный проект отличается от исследовательского проекта, поскольку представляет собой такую форму учебно-познавательной деятельности, которая отличается ярко выраженной эвристической направленностью.

Критерии оценивания - при выставлении оценки учитывается самостоятельный поиск, отбор и систематизация информации, раскрытие вопроса (проблемы), ознакомление

студенческой аудитории с этой информацией (представление информации), ее анализ и обобщение, оформление, полные ответы на вопросы аудитории с примерами.

Оценка «отлично» ставится в случае, когда обучающийся полностью раскрывает вопрос (проблему), представляет информацию систематизировано, последовательно, логично, взаимосвязано, использует более 5 профессиональных терминов, широко использует информационные технологии, ошибки в информации отсутствуют, дает полные ответы на вопросы аудитории с примерами.

Оценка «хорошо» ставится, если обучающийся раскрывает вопрос (проблему), представляет информацию систематизировано, последовательно, логично, взаимосвязано, использует более 2 профессиональных терминов, достаточно использует информационные технологии, допускает не более 2 ошибок в изложении материала, дает полные или частично полные ответы на вопросы аудитории.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если обучающийся, раскрывает вопрос (проблему) не полностью, представляет информацию не систематизировано и не совсем последовательно, использует 1-2 профессиональных термина, использует информационные технологии, допускает 3-4 ошибки в изложении материала, отвечает только на элементарные вопросы аудитории без пояснений.

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если вопрос не раскрыт, представленная информация логически не связана, не используются профессиональные термины, допускает более 4 ошибок в изложении материала, не отвечает на вопросы аудитории.

8. Дискуссионные процедуры

Круглый стол, дискуссия, полемика, диспут, дебаты, мини-конференции являются средствами, позволяющими включить обучающихся в процесс обсуждения спорного вопроса, проблемы и оценить их умение аргументировать собственную точку зрения. Задание дается заранее, определяется круг вопросов для обсуждения, группы участников этого обсуждения.

Дискуссионные процедуры могут быть использованы для того, чтобы студенты:

– лучше поняли усваиваемый материал на фоне разнообразных позиций и мнений, не обязательно достигая общего мнения;

– смогли постичь смысл изучаемого материала, который иногда чувствуют интуитивно, но не могут высказать вербально, четко и ясно, или конструировать новый смысл, новую позицию;

– смогли согласовать свою позицию или действия относительно обсуждаемой проблемы.

Критерии оценивания – оцениваются действия всех участников группы. Понимание проблемы, высказывания и действия полностью соответствуют заданным целям. Соответствие реальной действительности решений, выработанных в ходе игры. Владение терминологией, демонстрация владения учебным материалом по теме игры, владение методами аргументации, умение работать в группе (умение слушать, конструктивно вести беседу, убеждать, управлять временем, бесконфликтно общаться), достижение игровых целей, (соответствие роли – при ролевой игре). Ясность и стиль изложения.

Оценка «отлично» ставится в случае, когда все требования выполнены в полном объеме.

Оценка «хорошо» ставится, если обучающиеся в целом демонстрируют понимание проблемы, высказывания и действия полностью соответствуют заданным целям. Решения, выработанные в ходе игры, полностью соответствуют реальной действительности. Но некоторые объяснения не совсем аргументированы, нарушены нормы общения, нарушены временные рамки, нарушен стиль изложения.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если обучающиеся в целом демонстрируют понимание проблемы, высказывания и действия в целом соответствуют заданным целям. Однако, решения, выработанные в ходе игры, не совсем соответствуют реальной

действительности. Некоторые объяснения не совсем аргументированы, нарушены временные рамки, нарушен стиль изложения.

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если обучающиеся не понимают проблему, их высказывания не соответствуют заданным целям.

9. Тестирование

Является одним из средств контроля знаний обучающихся по дисциплине.

Критерии оценивания – правильный ответ на вопрос.

Оценка «отлично» ставится в случае, если правильно выполнено 90-100% заданий.

Оценка «хорошо» ставится, если правильно выполнено 70-89% заданий.

Оценка «удовлетворительно» ставится в случае, если правильно выполнено 50-69% заданий.

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если правильно выполнено менее 50% заданий.

10. Требование к письменному опросу (контрольной работе)

Оценивается не только глубина знаний поставленных вопросов, но и умение изложить письменно.

Критерии оценивания: последовательность, полнота, логичность изложения, анализ различных точек зрения, самостоятельное обобщение материала. Изложение материала без фактических ошибок.

Оценка «отлично» ставится в случае, когда соблюдены все критерии.

Оценка «хорошо» ставится, если обучающийся твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, знает практическую базу, но допускает несущественные погрешности.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если обучающийся освоил только основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении материала, затрудняется с ответами, показывает отсутствие должной связи между анализом, аргументацией и выводами.

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если обучающийся не отвечает на поставленные вопросы.

6. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

6.1 Основная учебная литература

1. Кузьмина, Т. В. Конфликтология : учебное пособие / Т. В. Кузьмина. — 2-е изд. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 65 с. — ISBN 978-5-4486-0416-4. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/79799.html>

2. Савченко, А. И. Конфликтология : методические рекомендации для самостоятельной подготовки студентов к зачету по дисциплине (в вопросах и ответах) / А. И. Савченко. — Симферополь : Университет экономики и управления, 2017. — 112 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/73277.html>

3. Светлов, В. А. Управление конфликтом. Новые технологии принятия решений в конфликтных ситуациях : учебное пособие / В. А. Светлов. — 2-е изд. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 136 с. — ISBN 978-5-4486-0444-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/79819.html>

4. Светлов, В. А. Введение в единую теорию анализа и разрешения конфликтов : учебное пособие / В. А. Светлов. — 2-е изд. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 279 с.

— ISBN 978-5-4486-0411-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/79616.html>

5. Сергеев, С. А. Этноконфликтология : учебное пособие / С. А. Сергеев, Л. В. Лучшева, З. Х. Сергеева. — Казань : Казанский национальный исследовательский технологический университет, 2016. — 208 с. — ISBN 978-5-7882-1932-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/79606.html>

6. Семенов, В. А. Конфликтология : учебное пособие / В. А. Семенов. — 2-е изд. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 383 с. — ISBN 978-5-4486-0417-1. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/79640.html>

6.2 Дополнительная учебная литература

1. Колесникова, Г. И. Позитивное общение без манипуляции : учебное пособие / Г. И. Колесникова. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 198 с. — ISBN 978-5-4486-0274-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/73622.html>

2. Кузьмина, Т. В. Эффективное манипулирование поведением человека (2-е издание) / Т. В. Кузьмина. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017. — 147 с. — ISBN 978-5-394-01939-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/57159.html>

3. Ловчев, В. М. Ведущий конфликтолог эпохи Возрождения (использование шекспировских текстов в преподавании конфликтологии) : монография / В. М. Ловчев ; под редакцией С. А. Сергеев. — Казань : Казанский национальный исследовательский технологический университет, 2017. — 272 с. — ISBN 978-5-7882-2301-8. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/79278.html>

5. Хорни, К. Наши внутренние конфликты. Конструктивная теория невроза : монография / К. Хорни. — 2-е изд. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 218 с. — ISBN 978-5-4486-0424-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/79805.html>

6.3 Периодические издания

1. Вестник Московского городского педагогического университета. Серия Педагогика и психология / : Московский городской педагогический университет ; учредитель и издатель Московский городской педагогический университет. — 2007 — . — Москва, 2007 — . — Ежекв. — ISSN 2076-9121. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/25613.html>

2. Вестник Московского университета. Серия 14. Психология / : Московский государственный университет имени М.В. Ломоносова ; учредитель и издатель Московский государственный университет имени М.В. Ломоносова. — 2013 — . — Москва, 2013 — . — Выходит 6 раз в год. — ISSN 0137-0936. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/56877.html>

3. Вестник Пермского университета. Серия Философия. Психология. Социология / : Пермский государственный национальный исследовательский университет ; учредитель и издатель Пермский государственный национальный исследовательский университет. — 2010 — . — Пермь, 2010 — . — Ежекв. — ISSN 2078-7898. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/14220.html>.

4. Вестник Российского нового университета. Серия Проблемы социально-гуманитарных и психологических наук / : Российский новый университет ; учредитель и издатель РосНоу. – 2003 – . – Москва, 2003 – . – Ежекв. – ISSN 1998-4618. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/21398.html>.

5. Вестник Российского университета дружбы народов. Серия Психология и педагогика / : Российский университет дружбы народов ; учредитель и издатель Российский университет дружбы народов. – 2003 – . – Москва, 2003 – . – Ежекв. – ISSN 2313-1683. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/32606.html>

6. Вестник Томского государственного педагогического университета. Серия Психология / : Томский государственный педагогический университет ; учредитель и издатель Томский государственный педагогический университет. – 1997 – . – Томск, 1997 – . – Ежемес. – ISSN 1609–624X. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/12073.html>

7. Международный журнал психологии и педагогики служебной деятельности / : ООО ЮНИТИ-ДАНА ; учредитель и издатель ЮНИТИ-ДАНА. – 2016 – . – Москва, 2016 – . – Ежекв. – ISSN 2346-8351. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/59949.html>

8. Национальный психологический журнал / : Московский государственный университет имени М.В. Ломоносова ; учредитель и издатель Московский государственный университет имени М.В. Ломоносова. – 2006 – . – Москва, 2006 – . – Ежекв. – ISSN 2079-6617. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/27429.html>

7. *Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"), необходимых для освоения дисциплины (модуля)*

1. Федеральный портал «Российское образование» : сайт. – Москва, 2000 – . – URL: <http://www.edu.ru/>
2. Федеральное хранилище «Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов» : сайт. – Москва, 2006 – . – URL: <http://school-collection.edu.ru/>.
3. Электронно-библиотечная система IPRbooks : сайт – Москва: ООО «Ай Пи Эр Медиа», 2010. – . – URL: <http://www.iprbookshop.ru/>
4. Электронная библиотека Гумер : сайт – Москва, 2006. – . – URL: https://www.gumer.info/bibliotek_Buks/

8. *Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)*

Успешное освоение данного курса базируется на рациональном сочетании нескольких видов учебной деятельности – лекций, семинарских занятий, самостоятельной работы. При этом самостоятельную работу следует рассматривать одним из главных звеньев полноценного высшего образования, на которую отводится значительная часть учебного времени.

Самостоятельная работа студентов складывается из следующих составляющих:

- работа с основной и дополнительной литературой, с материалами интернета и конспектами лекций;
- внеаудиторная подготовка к контрольным работам, выполнение докладов;
- выполнение самостоятельных практических работ;
- подготовка к зачету непосредственно перед ним.

Для правильной организации работы необходимо учитывать порядок изучения разделов курса, находящихся в строгой логической последовательности. Поэтому хорошее усвоение одной части дисциплины является предпосылкой для успешного перехода к следующей. Задания, проблемные вопросы, предложенные для изучения дисциплины, в том числе и для самостоятельного выполнения, носят междисциплинарный характер и базируются, прежде всего, на причинно-следственных связях между компонентами окружающего нас мира. В течение семестра, необходимо подготовить проекты с использованием рекомендуемой основной и дополнительной литературы и сдать проекты для проверки преподавателю. Важным составляющим в изучении данного курса является решение ситуационных задач и работа над проблемно-аналитическими заданиями, что предполагает знание соответствующей научной терминологии и т.д.

Для лучшего запоминания материала целесообразно использовать индивидуальные особенности и разные виды памяти: зрительную, слуховую, ассоциативную. Успешному запоминанию также способствует приведение ярких свидетельств и наглядных примеров. Учебный материал должен постоянно повторяться и закрепляться.

При выполнении докладов, творческих, информационных, исследовательских проектов особое внимание следует обращать на подбор источников информации и методику работы с ними.

Для успешной сдачи зачета рекомендуется соблюдать следующие правила:

1. Подготовка к зачету должна проводиться систематически, в течение всего семестра.
2. Интенсивная подготовка должна начинаться не позднее, чем за месяц до зачета.
3. Время непосредственно перед зачетом лучше использовать таким образом, чтобы оставить последний день свободным для повторения курса в целом, для систематизации материала и доработки отдельных вопросов.

На зачете высокую оценку получают студенты, использующие данные, полученные в процессе выполнения самостоятельных работ, а также использующие собственные выводы на основе изученного материала.

Учитывая значительный объем теоретического материала, студентам рекомендуется регулярное посещение и подробное конспектирование лекций.

9. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

1. Терминальный сервер, предоставляющий к нему доступ клиентам на базе Windows Server 2016
2. Семейство ОС Microsoft Windows
3. Libre Office свободно распространяемый офисный пакет с открытым исходным кодом
4. Информационно-справочная система: Система КонсультантПлюс (Информационный комплекс)
5. Информационно-правовое обеспечение Гарант: Электронный периодический справочник «Система ГАРАНТ» (ЭПС «Система ГАРАНТ»)
6. Антивирусная система NOD 32
7. Adobe Reader. Лицензия проприетарная свободно-распространяемая.
8. Электронная система дистанционного обучения АНОВО «Московский международный университет». <https://elearn.interun.ru/login/index.php>

10. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

1. компьютеры персональные для преподавателей с выходом в сети Интернет;
2. наушники;
3. вебкамеры;
4. колонки;
5. микрофоны.

11. Образовательные технологии, используемые при освоении дисциплины

Для освоения дисциплины используются как традиционные формы занятий – лекции (типы лекций – установочная, вводная, текущая, заключительная, обзорная; виды лекций – проблемная, визуальная, лекция-конференция, лекция-консультация); и семинарские (практические) занятия, так и активные и интерактивные формы занятий - деловые и ролевые игры, решение ситуационных задач и разбор конкретных ситуаций.

На учебных занятиях используются технические средства обучения мультимедийной аудитории: компьютер, монитор, колонки, настенный экран, проектор, микрофон, пакет программ Microsoft Office для демонстрации презентаций и медиафайлов, видеопроектор для демонстрации слайдов, видеосюжетов и др. Тестирование обучаемых может осуществляться с использованием компьютерного оборудования университета.

11.1. В освоении учебной дисциплины используются следующие традиционные образовательные технологии

- чтение проблемно-информационных лекций с использованием доски и видеоматериалов;
- семинарские занятия для обсуждения, дискуссий и обмена мнениями;
- контрольные опросы;
- консультации;
- самостоятельная работа студентов с учебной литературой и первоисточниками;
- подготовка и обсуждение рефератов (проектов), презентаций (научно-исследовательская работа);
- тестирование по основным темам дисциплины.

11.2. Активные и интерактивные методы и формы обучения

Из перечня видов: («мозговой штурм»), анализ НПА, анализ проблемных ситуаций, анализ конкретных ситуаций, инциденты, имитация коллективной профессиональной деятельности, разыгрывание ролей, творческая работа, связанная с освоением дисциплины, ролевая игра, круглый стол, диспут, беседа, дискуссия, мини-конференция и др.) используются следующие:

- диспут
- анализ проблемных, творческих заданий, ситуационных задач;
- ролевая игра;
- круглый стол;
- дискуссия;
- беседа.

11.3. Особенности обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ)

При организации обучения по дисциплине учитываются особенности организации взаимодействия с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья (далее – инвалиды и лица с ОВЗ) с целью обеспечения их прав, разрабатываются адаптированные для инвалидов программы подготовки с учетом различных нозологий, виды и формы сопровождения обучения, используются специальные технические и программные средства обучения, дистанционные образовательные технологии, обеспечивается безбарьерная среда и прочее.

Выбор методов обучения определяется содержанием обучения, уровнем методического и материально-технического обеспечения, особенностями восприятия учебной информации студентов-инвалидов и студентов с ограниченными возможностями здоровья и т.д. В образовательном процессе используются социально-активные и рефлексивные методы обучения, технологии социокультурной реабилитации с целью оказания помощи в установлении полноценных межличностных отношений с другими студентами, создании комфортного психологического климата в студенческой группе.

При обучении лиц с ограниченными возможностями здоровья электронное обучение и дистанционные образовательные технологии предусматривают возможность приема-передачи информации в доступных для них формах.

Обучающиеся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечены печатными и электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.