

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 кодов компетенций, формируемых дисциплиной в процессе освоения образовательной программы

Группа компетенций	Категория компетенций	Код
Универсальные	Командная работа и лидерство	УК-3
Универсальные	Коммуникация	УК-4
Профессиональные		ПК-6

2. Компетенции и индикаторы их достижения

Код компетенции	Формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции
УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1 Выстраивает социальный диалог с учетом основных закономерностей межличностного взаимодействия. УК-3.2 Предвидит и умеет предупредить конфликты в процессе социального взаимодействия УК-3.3 Владеет техниками установления межличностных и профессиональных контактов, развития профессионального общения, в том числе в интернациональных командах УК-3.4 Понимает основные принципы распределения и разграничения ролей в команде УК-3.5 Проявляет готовность к исполнению различных ролей в команде для достижения максимальной эффективности команды.
УК-4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.1 Владеет системой норм русского литературного языка и нормами иностранного (-ых) языка (-ов); способен логически и грамматически верно строить устную и письменную речь. УК-4.2 Грамотно строит коммуникацию, исходя из целей и ситуации; использует коммуникативно приемлемые стиль общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнёрами УК-4.3 Использует информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном(-ых) языках. УК-4.4 Свободно воспринимает, анализирует и критически оценивает устную и письменную деловую информацию на русском, родном и иностранном(-ых) языке (ах).

		УК-4.5 Демонстрирует умение выполнять перевод текстов иностранного(-ых) на государственный язык, а также с государственного на иностранный (-ые) язык (-и).
ПК-6	Способен проводить профилактическую и психокоррекционную работу, направленную на улучшение состояния психологического здоровья клиента; разрабатывать и реализовывать планы проведения коррекционно-развивающих занятий с учетом особенностей возрастных этапов, кризисов развития и факторов риска, его принадлежности к гендерной, этнической, профессиональной и другим социальным группам.	ПК-6.1. Проводит профилактическую работу по снижению социальной и психологической напряженности клиента, контролирует ход психического развития личности, применяя стандартные методы и приемы наблюдения за нормальным и отклоняющимся психическим и физиологическим развитием лиц, включенных в разные социальные группы. ПК-6.2. Применяет методы психологической коррекции психических особенностей личности (в зависимости от возраста, пола, ограничений по здоровью и др.), реализуя индивидуально-ориентированные меры по снижению или устранению отклонений в психическом и личностном развитии и используя приемы формирования личности как сознательного субъекта поведения и социального действия. ПК-6.3. Разрабатывает программы коррекционно-развивающей работы; проводит коррекционно-развивающие занятия с учетом особенностей возрастных этапов, кризисов развития и факторов риска, его принадлежности к гендерной, этнической, профессиональной и другим социальным группам; оценивает их эффективность. ПК-6.4. Оказывает психологическое воздействие на социальное окружение клиентов в рамках профессиональных этических норм; вырабатывает рекомендации родителям (законным представителям), работникам образовательной организации по оказанию помощи лицам с ограниченными возможностями здоровья в адаптационный период.

3. Описание планируемых результатов обучения по дисциплине

3.1. Описание планируемых результатов обучения по дисциплине

Планируемые результаты обучения по дисциплине представлены дескрипторами (знания, умения, навыки).

Дескрипторы по дисциплине	Знать	Уметь	Владеть
Код компетенции	УК-3		

	- основные принципы распределения и разграничения ролей в команде; - основные процессы групповой динамики	- исполнять различные роли в команде для достижения максимальной эффективности команды; - предупредить конфликты в процессе социального взаимодействия.	- навыками социального диалога с учетом основных закономерностей межличностного взаимодействия; - техниками установления межличностных и профессиональных контактов, развития профессионального общения, в том числе в международных командах
Код компетенции	УК-4		
	-основные стили общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнёрами; -информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном(-ых) языках.	- грамотно строить коммуникацию, исходя из целей и ситуации; использует коммуникативно приемлемые стили общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнёрами; -свободно воспринимать, анализировать устную и письменную деловую информацию на русском, родном и иностранном(-ых) языке (ах).	- системой норм русского литературного языка и нормами иностранного (-ых) языка (-ов); способен логически и грамматически верно строить устную и письменную речь.
	ПК-6		

	-основные психологические феномены, категории и методы изучения и описания закономерностей функционирования и развития психики с позиции, существующих в отечественной и зарубежной науке подходов, основные закономерности функционирования и развития психики, а также личностные, возрастные и социальные факторы, влияющие на это развитие; -особенности возрастных этапов, кризисов развития и факторы риска	- разрабатывать программы коррекционно-развивающей работы; - проводить коррекционно-развивающие занятия с учетом особенностей возрастных этапов, кризисов развития и факторов риска, его принадлежности к гендерной, этнической, профессиональной и другим социальным группам .	- навыками профилактической работы по снижению социальной и психологической напряженности клиента; - методами психологической коррекции психических особенностей личности; - приемами формирования личности как сознательного субъекта поведения и социального действия.
--	--	--	--

4. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина «Конфликтология» является дисциплиной по выбору части формируемой участниками образовательных отношений учебной программы 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.

В рамках освоения программы бакалавриата выпускники готовятся к решению задач профессиональной деятельности следующих типов: консультационный, научно-исследовательский.

Профиль (направленность) программы установлена путем ее ориентации на сферу профессиональной деятельности выпускников: Психологическое консультирование.

5. Объем дисциплины

Виды учебной работы	Формы обучения		
	Очная	Очно-заочная	Очно-заочная с применением ДОТ
Общая трудоемкость: зачетные единицы/часы	3/108	3/108	3/108
Контактная работа:			
Занятия лекционного типа	16	12	16
Занятия семинарского типа	32	24	32
Промежуточная аттестация: Зачет	0,1	0,1	0,1
Самостоятельная работа (СРС)	59,9	71,9	59,9

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

6.1. Распределение часов по разделам/темам и видам работы

6.1.1. Очная форма обучения

№ п/п	Раздел/тема	Виды учебной работы (в часах)						Само стоя- тельн ая работ а
		Контактная работа						
		Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа				
		Лекции и	Иные учебные занятия	Прак тичес кие занят ия	Семи нары	Лабо рато рные раб.	Иные занят ия	
1.	Тема 1. Предмет и задачи конфликтологии. Методологические основы конфликтологии	1			2			4
2.	Тема 2. История отечественной конфликтологии	1			2			6
3.	Тема 3. Характеристика зарубежной конфликтологии	1			2			6
4.	Тема 4. Теоретические основы конфликтологии	1			2			4
5.	Тема 5. Конфликт, его значение и функции в жизни общества.	2			4			6

	Феноменология конфликтов							
6.	Тема 6. Внутриличные конфликты	2			4			6
7.	Тема 7. Конфликты в различных сферах человеческого взаимодействия	2			4			6
8.	Тема 8. Конфликты в процессе межличностного общения и конфликтные ситуации в деловом общении	2			4			6
9.	Тема 9. Предупреждение конфликтов	2			4			6
10.	Тема 10. Разрешение конфликтов. Управление конфликтами	2			4			9,9
Промежуточная аттестация		0,1						
	Итого	16			32			59,9

6.1.2. Очная-заочная форма обучения

№ п/п	Раздел/тема	Виды учебной работы (в часах)						
		Контактная работа						Самостоя- тельная а работ а
		Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа				
		Лекци и	Иные учебные занятия	Прак тичес кие занят ия	Семи нары	Лаб оратор ные раб.	Иные занят ия	
1.	Тема 1. Предмет и задачи конфликтологии. Методологические основы конфликтологии	1			2			4
2.	Тема 2. История отечественной конфликтологии	1			2			6

3.	Тема 3. Характеристика зарубежной конфликтологии	1			2			6
4.	Тема 4. Теоретические основы конфликтологии	1			2			6
5.	Тема 5. Конфликт, его значение и функции в жизни общества. Феноменология конфликтов	2			4			8
6.	Тема 6. Внутриличностные конфликты	2			4			8
7.	Тема 7. Конфликты в различных сферах человеческого взаимодействия	1			2			8
8.	Тема 8. Конфликты в процессе межличностного общения и конфликтные ситуации в деловом общении	1			2			8
9.	Тема 9. Предупреждение конфликтов	1			2			8
10.	Тема 10 Разрешение конфликтов. Управление конфликтами	1			2			9,9
Промежуточная аттестация		0,1						
	Итого	12			24			71,9

6.1.3 Очно-заочная форма обучения с применением ДОТ

№ п/п	Раздел/тема	Виды учебной работы (в часах)					
		Контактная работа					Самос тояте льная работ а
		Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа			
		Лекции	Иные учебны е заняти я	Практ ически е заняти я	Сем и нар ы	Лабо рато рные работы	

1.	Тема 1. Предмет и задачи конфликтологии. Методологические основы конфликтологии	1			2			4
2.	Тема 2. История отечественной конфликтологии	1			2			6
3.	Тема 3. Характеристика зарубежной конфликтологии	1			2			6
4.	Тема 4. Теоретические основы конфликтологии	1			2			4
5.	Тема 5. Конфликт, его значение и функции в жизни общества. Феноменология конфликтов	2			4			6
6.	Тема 6. Внутриличностные конфликты	2			4			6
7.	Тема 7. Конфликты в различных сферах человеческого взаимодействия	2			4			6
8.	Тема 8. Конфликты в процессе межличностного общения и конфликтные ситуации в деловом общении	2			4			6
9.	Тема 9. Предупреждение конфликтов	2			4			6
10.	Тема 10 Разрешение конфликтов. Управление конфликтами	2			4			9,9
	Промежуточная аттестация	0,1						
	Итого	16			32			59,9

6.2 Программа дисциплины, структурированная по темам / разделам

6.2.1 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 конфликтов. Динамика различных видов конфликтов. Социальный конфликт. Причины, виды и функции социальных конфликтов. Субъекты социальных конфликтов. Динамика социальных конфликтов.
6.	Тема 6. Внутриличностные конфликты	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.
7.	Тема 7. Конфликты в различных сферах человеческого взаимодействия	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.
8.	Тема 8. Конфликты в процессе межличностного общения и конфликтные ситуации в деловом общении	Психологическая коррекция конфликтного общения. Способы предъявления претензий сотрудникам и критики подчиненных. 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.
-----	---	--

6.2.2. 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. Конфlikтоустойчивость как вид психологической устойчивости. 4. Объективные факторы возникновения конфликтов. 5. Психологические явления и состояния, связанные с конфликтом.
5.	Тема 5. Конфликт, его значение и функции в жизни общества. Феноменология конфликтов	1. Понятийная схема описания конфликта. 2. Стратегии реагирования в конфликте. 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.

6.2.3. 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 конфликтов. Социальный конфликт. Причины, виды и функции социальных конфликтов. Субъекты социальных конфликтов. Динамика социальных конфликтов.
6.	Тема 6. Внутриличностные конфликты	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.

7.	Тема 7. Конфликты в различных сферах человеческого взаимодействия	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.
8.	Тема 8. Конфликты в процессе межличностного общения и конфликтные ситуации в деловом общении	Психологическая коррекция конфликтного общения. Способы предъявления претензий сотрудникам и критики подчиненных. 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.

7. Текущий контроль по дисциплине (модулю) в рамках учебных занятий

В рамках текущего контроля преподаватель самостоятельно может проводить следующие мероприятия:

№ п/п	Контролируемые разделы (темы)	Наименование оценочного средства
1.	Предмет и задачи конфликтологии. Методологические основы конфликтологии	Устный ответ, комплексное проблемно-аналитическое задание, исследовательский проект, информационный проект, дискуссионные процедуры

		Реализация программы с применением ДОТ: Тестирование, ситуационные задачи, проблемные задачи
2.	История отечественной конфликтологии	Устный ответ, решение ситуационной, проблемной задачи (кейс-измерители), интерактивные задания, исследовательский проект, информационный проект Реализация программы с применением ДОТ: Тестирование, ситуационные задачи, проблемные задачи
3.	Характеристика зарубежной конфликтологии	Устный ответ, творческие задания, интерактивные задания, комплексное проблемно-аналитическое задание, исследовательский проект, информационный проект, дискуссионные процедуры, контрольная работа Реализация программы с применением ДОТ: Тестирование, ситуационные задачи, проблемные задачи
4.	Теоретические основы конфликтологии	Устный ответ, интерактивные задания, комплексное проблемно-аналитическое задание, исследовательский проект, информационный проект, тестирование Реализация программы с применением ДОТ: Тестирование, ситуационные задачи, проблемные задачи
5.	Конфликт, его значение и функции в жизни общества. Феноменология конфликтов	Устный ответ, творческие задания, решение ситуационной, проблемной задачи (кейс-измерители), интерактивные задания, дискуссионные процедуры Реализация программы с применением ДОТ: Тестирование, ситуационные задачи, проблемные задачи
6.	Внутриличностные конфликты	Устный ответ, творческие задания, решение ситуационной, проблемной задачи (кейс-измерители), интерактивные задания, информационный проект, дискуссионные процедуры, контрольная работа Реализация программы с применением ДОТ: Тестирование, ситуационные задачи, проблемные задачи
7.	Конфликты в различных сферах человеческого взаимодействия	Устный ответ, творческие задания интерактивные задания, комплексное проблемно-аналитическое задание, исследовательский проект, информационный проект, дискуссионные процедуры Реализация программы с применением ДОТ: Тестирование, ситуационные задачи, проблемные задачи

8.	Конфликты в процессе межличностного общения и конфликтные ситуации в деловом общении	Устный ответ, решение ситуационной, проблемной задачи (кейс-измерители), интерактивные задания, исследовательский проект, дискуссионные процедуры, контрольная работа Реализация программы с применением ДОТ: Тестирование, ситуационные задачи, проблемные задачи
9.	Предупреждение конфликтов	Устный ответ, творческие задания, комплексное проблемно-аналитическое задание, исследовательский проект, дискуссионные процедуры, контрольная работа Реализация программы с применением ДОТ: Тестирование, ситуационные задачи, проблемные задачи
10.	Разрешение конфликтов. Управление конфликтами	Устный ответ, решение ситуационной, проблемной задачи (кейс-измерители), интерактивные задания, информационный проект, дискуссионные процедуры, тестирование Реализация программы с применением ДОТ: Тестирование, ситуационные задачи, проблемные задачи

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

8.1 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>

8.2.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>

8.3. 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>

9. 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/

10. 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.

При реализации программы с применением ДОТ:

Все виды занятий проводятся в форме онлайн-вебинаров с использованием современных компьютерных технологий (наличие презентации и форума для обсуждения).

В процессе изучения дисциплины студенты выполняют практические задания и промежуточные тесты. Консультирование по изучаемым темам проводится в онлайнрежиме во время проведения вебинаров и на форуме для консультаций.

Самостоятельная работа студентов складывается из следующих составляющих:

1. работа с основной и дополнительной литературой, с материалами интернета и конспектами лекций;

2. внеаудиторная подготовка к контрольным работам, выполнение докладов, рефератов и курсовых работ;

3. выполнение самостоятельных практических работ;

4. подготовка к экзаменам (зачетам) непосредственно перед ними.

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 рефераты (проекты) с использованием рекомендуемой основной и дополнительной литературы и сдать рефераты 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 экзамена (зачета) рекомендуется соблюдать следующие правила:

1. Подготовка к экзамену (зачету) должна проводиться систематически, в течение всего семестра.

2. Интенсивная подготовка должна начаться не позднее, чем за месяц до экзамена.

3. Время непосредственно перед экзаменом (зачетом) лучше использовать таким образом, чтобы оставить последний день свободным для повторения курса в целом, для систематизации материала и доработки отдельных вопросов.

На экзамене 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.

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

1. Microsoft Windows Server;

2. Семейство ОС Microsoft Windows;

3. Libre Office свободно распространяемый офисный пакет с открытым исходным кодом;

4. Информационно-справочная система: Система КонсультантПлюс (КонсультантПлюс);

5. Информационно-правовое обеспечение Гарант: Электронный периодический справочник «Система ГАРАНТ» (Система ГАРАНТ);

6. Электронная информационно-образовательная система ММУ: <https://elearn.mmu.ru/>

Перечень используемого программного обеспечения указан в п.12 данной рабочей программы дисциплины.

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

12.1. Учебная аудитория для проведения учебных занятий, предусмотренных программой бакалавриата, оснащенная оборудованием и техническими средствами обучения.

Специализированная мебель:

Комплект учебной мебели (стол, стул) по количеству обучающихся; комплект мебели для преподавателя; доска (маркерная).

Технические средства обучения:

Компьютер в сборе для преподавателя, проектор, экран, колонки

Перечень лицензионного программного обеспечения, в том числе отечественного производства:

Windows 10, КонсультантПлюс, Система ГАРАНТ, Kaspersky Endpoint Security.

Перечень свободно распространяемого программного обеспечения:

Adobe Acrobat Reader DC, Google Chrome, LibreOffice, Skype, Zoom.

Подключение к сети «Интернет» и обеспечение доступа в электронную информационно-образовательную среду ММУ.

12.2. Помещение для самостоятельной работы обучающихся.

Специализированная мебель:

Комплект учебной мебели (стол, стул) по количеству обучающихся; комплект мебели для преподавателя; доска (маркерная).

Технические средства обучения:

Компьютер в сборе для преподавателя; компьютеры в сборе для обучающихся; колонки; проектор, экран.

Перечень лицензионного программного обеспечения, в том числе отечественного производства:

Windows Server 2016, Windows 10, Microsoft Office, КонсультантПлюс, Система ГАРАНТ, Kaspersky Endpoint Security.

Перечень свободно распространяемого программного обеспечения:

Adobe Acrobat Reader DC, Google Chrome, LibreOffice, Skype, Zoom, Gimp, Paint.net, AnyLogic, Inkscape.

13.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.

При реализации программы с применением ДОТ:

Все виды занятий проводятся в форме онлайн-вебинаров с использованием современных компьютерных технологий (наличие презентации и форума для обсуждения).

В процессе изучения дисциплины студенты выполняют практические задания и промежуточные тесты. Консультирование по изучаемым темам проводится в онлайнрежиме во время проведения вебинаров и на форуме для консультаций.

13.1. 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.

13.2. 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;
- мини-конференция
- дискуссия
- беседа.

13.3. 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. При обучении учитываются особенности их психофизического развития, индивидуальные возможности и при необходимости обеспечивается коррекция нарушений развития и социальная адаптация указанных лиц.

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.

Автономная некоммерческая организация высшего образования
«МОСКОВСКИЙ МЕЖДУНАРОДНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ
ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

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 кодов компетенций, формируемых дисциплиной в процессе освоения образовательной программы

Группа компетенций	Категория компетенций	Код
Универсальные	Командная работа и лидерство	УК-3
Универсальные	Коммуникация	УК-4
Профессиональные		ПК-6

2. Компетенции и индикаторы их достижения

Код компетенции	Формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции
УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1 Выстраивает социальный диалог с учетом основных закономерностей межличностного взаимодействия. УК-3.2 Предвидит и умеет предупредить конфликты в процессе социального взаимодействия УК-3.3 Владеет техниками установления межличностных и профессиональных контактов, развития профессионального общения, в том числе в интернациональных командах УК-3.4 Понимает основные принципы распределения и разграничения ролей в команде УК-3.5 Проявляет готовность к исполнению различных ролей в команде для достижения максимальной эффективности команды.
УК-4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.1 Владеет системой норм русского литературного языка и нормами иностранного (-ых) языка (-ов); способен логически и грамматически верно строить устную и письменную речь. УК-4.2 Грамотно строит коммуникацию, исходя из целей и ситуации; использует коммуникативно приемлемые стиль общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнёрами УК-4.3 Использует информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном(-ых) языках. УК-4.4 Свободно воспринимает, анализирует и критически оценивает устную и письменную деловую информацию на русском, родном и иностранном(-ых) языке (ах).

		УК-4.5 Демонстрирует умение выполнять перевод текстов иностранного(-ых) на государственный язык, а также с государственного на иностранный (-ые) язык (-и).
ПК-6	Способен проводить профилактическую и психокоррекционную работу, направленную на улучшение состояния психологического здоровья клиента; разрабатывать и реализовывать планы проведения коррекционно-развивающих занятий с учетом особенностей возрастных этапов, кризисов развития и факторов риска, его принадлежности к гендерной, этнической, профессиональной и другим социальным группам.	ПК-6.1. Проводит профилактическую работу по снижению социальной и психологической напряженности клиента, контролирует ход психического развития личности, применяя стандартные методы и приемы наблюдения за нормальным и отклоняющимся психическим и физиологическим развитием лиц, включенных в разные социальные группы. ПК-6.2. Применяет методы психологической коррекции психических особенностей личности (в зависимости от возраста, пола, ограничений по здоровью и др.), реализуя индивидуально-ориентированные меры по снижению или устранению отклонений в психическом и личностном развитии и используя приемы формирования личности как сознательного субъекта поведения и социального действия. ПК-6.3. Разрабатывает программы коррекционно-развивающей работы; проводит коррекционно-развивающие занятия с учетом особенностей возрастных этапов, кризисов развития и факторов риска, его принадлежности к гендерной, этнической, профессиональной и другим социальным группам; оценивает их эффективность. ПК-6.4. Оказывает психологическое воздействие на социальное окружение клиентов в рамках профессиональных этических норм; вырабатывает рекомендации родителям (законным представителям), работникам образовательной организации по оказанию помощи лицам с ограниченными возможностями здоровья в адаптационный период.

3. Описание планируемых результатов обучения по дисциплине

3.1. Описание планируемых результатов обучения по дисциплине

Планируемые результаты обучения по дисциплине представлены дескрипторами (знания, умения, навыки).

Дескрипторы по дисциплине	Знать	Уметь	Владеть
Код компетенции	УК-3		

	- основные принципы распределения и разграничения ролей в команде; - основные процессы групповой динамики	- исполнять различные роли в команде для достижения максимальной эффективности команды; - предупредить конфликты в процессе социального взаимодействия.	- навыками социального диалога с учетом основных закономерностей межличностного взаимодействия; - техниками установления межличностных и профессиональных контактов, развития профессионального общения, в том числе в международных командах
Код компетенции	УК-4		
	-основные стили общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнёрами; -информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном(-ых) языках.	- грамотно строить коммуникацию, исходя из целей и ситуации; использует коммуникативно приемлемые стили общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнёрами; -свободно воспринимать, анализировать устную и письменную деловую информацию на русском, родном и иностранном(-ых) языке (ах).	- системой норм русского литературного языка и нормами иностранного (-ых) языка (-ов); способен логически и грамматически верно строить устную и письменную речь.
	ПК-6		

	-основные психологические феномены, категории и методы изучения и описания закономерностей функционирования и развития психики с позиции, существующих в отечественной и зарубежной науке подходов, основные закономерности функционирования и развития психики, а также личностные, возрастные и социальные факторы, влияющие на это развитие; -особенности возрастных этапов, кризисов развития и факторы риска	- разрабатывать программы коррекционно-развивающей работы; - проводить коррекционно-развивающие занятия с учетом особенностей возрастных этапов, кризисов развития и факторов риска, его принадлежности к гендерной, этнической, профессиональной и другим социальным группам .	- навыками профилактической работы по снижению социальной и психологической напряженности клиента; - методами психологической коррекции психических особенностей личности; - приемами формирования личности как сознательного субъекта поведения и социального действия.
--	---	--	---

3.2. Критерии оценки результатов обучения по дисциплине

Шкала оценивания	Индикаторы достижения	Показатели оценивания результатов обучения
ОТЛИЧНО/ЗАЧТЕНО	Знает:	- студент глубоко и всесторонне усвоил материал, уверенно, логично, последовательно и грамотно его излагает, опираясь на знания основной и дополнительной литературы, - на основе системных научных знаний делает квалифицированные выводы и обобщения, свободно оперирует категориями и понятиями.
	Умеет:	- студент умеет самостоятельно и правильно решать учебно-профессиональные задачи или задания, уверенно, логично, последовательно и аргументировано излагать свое решение, используя научные понятия, ссылаясь на нормативную базу.
	Владеет:	- студент владеет рациональными методами (с использованием рациональных методик) решения сложных профессиональных задач, представленных деловыми играми, кейсами и т.д.; При решении продемонстрировал навыки - выделения главного, - связкой теоретических положений с требованиями руководящих документов, - изложения мыслей в логической последовательности,

		- самостоятельного анализа факты, событий, явлений, процессов в их взаимосвязи и диалектическом развитии.
ХОРОШО/ЗАЧТЕНО	Знает:	- студент твердо усвоил материал, достаточно грамотно его излагает, опираясь на знания основной и дополнительной литературы, - затрудняется в формулировании квалифицированных выводов и обобщений, оперирует категориями и понятиями, но не всегда правильно их верифицирует.
	Умеет:	- студент умеет самостоятельно и в основном правильно решать учебно-профессиональные задачи или задания, уверенно, логично, последовательно и аргументировано излагать свое решение, не в полной мере используя научные понятия и ссылки на нормативную базу.
	Владеет:	- студент в целом владеет рациональными методами решения сложных профессиональных задач, представленных деловыми играми, кейсами и т.д.; При решении смог продемонстрировать достаточность, но не глубинность навыков - выделения главного, - изложения мыслей в логической последовательности. - связки теоретических положений с требованиями руководящих документов, - самостоятельного анализа факты, событий, явлений, процессов в их взаимосвязи и диалектическом развитии.
УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО /ЗАЧТЕНО	Знает:	- студент ориентируется в материале, однако затрудняется в его изложении; - показывает недостаточность знаний основной и дополнительной литературы; - слабо аргументирует научные положения; - практически не способен сформулировать выводы и обобщения; - частично владеет системой понятий.
	Умеет:	- студент в основном умеет решить учебно-профессиональную задачу или задание, но допускает ошибки, слабо аргументирует свое решение, недостаточно использует научные понятия и руководящие документы.
	Владеет:	- студент владеет некоторыми рациональными методами решения сложных профессиональных задач, представленных деловыми играми, кейсами и т.д.; При решении продемонстрировал недостаточность навыков - выделения главного, - изложения мыслей в логической последовательности. - связки теоретических положений с требованиями руководящих документов, - самостоятельного анализа факты, событий, явлений, процессов в их взаимосвязи и диалектическом развитии.
Компетенция не достигнута		

НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО / НЕ ЗАЧЕНО	Знает:	- студент не усвоил значительной части материала; - не может аргументировать научные положения; - не формулирует квалифицированных выводов и обобщений; - не владеет системой понятий.
	Умеет:	студент не показал умение решать учебно-профессиональную задачу или задание.
	Владеет:	не выполнены требования, предъявляемые к навыкам, оцениваемым “удовлетворительно”.

При ответе на вопросы в рамках прохождения промежуточной аттестации (зачет/зачет с оценкой/ экзамен) допускается вольная формулировка ответа, по смыслу раскрывающая содержание ответа, указанного в фонде оценочных средств, в качестве верного ответа.

4. Типовые контрольные задания (закрытого, открытого и иного типа) для проведения промежуточной аттестации, необходимые для оценки достижения компетенции, соотнесенной с результатами обучения по дисциплине

Типовые контрольные задания для проверки знаний студентов

Тест

Введение

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.

11. Слово «конфликт» в переводе с латинского означает

- а) нападение;
- б) столкновение;**
- в) борьба;
- г) война.

12. Характеристика длительного взаимодействия между двумя и более индивидами, при котором проявления свойственных данным индивидам устойчивых черт характера приводят к длительным и неразрешимым, без внешнего вмешательства, противоречиям:

- а) психологическое противоречие;
- б) психологический механизм;
- в) психологическая несовместимость;**
- г) психологическая черта.

13. Необходимыми и достаточными условиями возникновения конфликта между субъектами социального взаимодействия являются:

- а) наличие у них противоположных суждений или мотивов и желание хотя бы одного из них одержать победу над другим;
- б) наличие у них противоположно направленных мотивов или суждений, а также состояние противоборства между ними;**

в) наличие у них противоположных позиций и активные действия обеих сторон по достижению своих позиций;

г) наличие у них противоположно направленных мотивов и открытые заявления о своих требованиях.

14. Эмоциональные источники, выдаваемые за объективные:

а) эмоциональные источники конфликта;

б) псевдообъективные источники конфликта;

в) объективные источники конфликта;

г) необъективные источники конфликта.

15. Конфликтная ситуация - это:

а) случайные столкновения интересов субъектов социального взаимодействия;

б) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для противоборства между ними;

в) процесс противоборства между субъектами социального взаимодействия, направленный на выяснение отношений;

г) этап развития конфликта.

16. Потребность в автономности, самореализации, позитивном образе – Я, в утверждении собственных ценностей:

а) самопрезентация;

б) самопрезентация;

в) самовоспитание;

г) самоиндификация.

17. Причина конфликта – это:

а) противоположные мотивы субъектов социального взаимодействия;

б) стечение обстоятельств, которые проявляют конфликт;

в) явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия вызывают его;

г) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними.

18. К какому типу конфликтогенов относятся следующие действия: «Приказание, угроза, замечание, критика, обвинение, насмешка»:

а) снисходительное отношение;

б) негативное отношение;

в) менторские отношения;

г) нарушение этики.

19. Управление конфликтами - это:

а) целенаправленное воздействие на процесс его динамики;

б) целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействие на процесс его динамики в интересах развития или разрушения той социальной системы, к которой имеет отношение данный конфликт;

в) целенаправленное воздействие на конфликтующих в интересах снижения уровня напряженности между ними;

г) целенаправленное воздействие на мотивы конфликтующих.

20. Содержание управления конфликтами включает:

а) прогнозирование, предупреждение (стимулирование), регулирование, разрешение;

б) прогнозирование, предупреждение (стимулирование), разрешение;

в) прогнозирование, регулирование, разрешение;

г) прогнозирование, анализ, предупреждение, разрешение.

21. Конфликтогены – это:

- а) слова, действия (или бездействия), которые могут привести к конфликту;
- б) проявления конфликта;
- в) причины конфликта, обусловленные социальным статусом личности;
- г) состояния личности, которые наступают после разрешения конфликта.

22. Вид конфликта, характеризующийся столкновением примерно равных по силе, но противоположно направленных интересов, мотивов, потребностей и т. п. у одного и того же человека:

- а) конфликт между личностью и группой;
- б) межличностный конфликт;
- в) **внутриличностный конфликт;**
- г) межгрупповой конфликт.

23. Конфликт, который проявляется как столкновение личностей с различными установками, взглядами, ценностями, чертами характера:

- а) конфликт между личностью и группой;
- б) **межличностный конфликт;**
- в) внутриличностный конфликт;
- г) межгрупповой конфликт.

24. Противоречие, при котором конкурирующими сторонами выступают социальные группировки, преследующие несовместимые цели и препятствующие друг другу на пути их осуществления:

- а) конфликт между личностью и группой;
- б) межличностный конфликт;
- в) внутриличностный конфликт;
- г) **межгрупповой конфликт.**

25. К какому типу конфликтогенов относятся следующие действия: приказание, угроза, замечание, критика, обвинение, насмешка?

- а) **негативное отношение;**
- б) нечестность и неискренность;
- в) снисходительное отношение;
- г) нарушение этики.

26. К какому типу конфликтов относятся следующие действия: унижительное утешение; унижительная похвала; упрек; подшучивания:

- а) хвастовство;
- б) нарушение этики;
- в) регрессивное поведение;
- г) **снисходительное отношение.**

Понятие и содержание конфликта. Структура и функции конфликта

1. Назовите событие, которое переводит латентную стадию конфликта в стадию открытого конфликта?

- А) Прецедент
- Б) **Инцидент**
- В) Скандал
- Г) Нет правильного ответа

2. Выберите правильные суждения:

- А) Во время развития конфликта объект может меняться
- Б) В одном конфликте предмет у конфликтующих сторон может быть разный
- В) Объект конфликта не всегда материален
- Г) Не всегда истинный предмет известен конфликтующим сторонам
- Д) **Все суждения верны**

3. Чем определяются временные границы конфликта?

- А) Количеством часов конфликта
- Б) Стадиями конфликта**
- В) Сменой событий в конфликте
- Г) Нет правильного ответа

4. Вставьте правильное слово.

Воображаемая или реальная причина конфликта, которая может скрываться сознательно или неосознанно, а также может быть разной у конфликтующих сторон – это _____ конфликта.

- А) Объект
- Б) Мотив
- В) Триггер
- Г) Предмет**

5. Вставьте правильные слова:

Данная функция конфликта на различных стадиях конфликта позволяет проявить накопившиеся _____ эмоции _____ и _____ чувства _____ – _____ это функция _____.

- А) Динамическая
- Б) Сигнальная
- В) Разрядки напряжения**
- Г) Дифференциальная

6. Назовите функцию конфликта, которая отвечает за качественные, позитивные изменения личности

- А) Динамическая**
- Б) Сигнальная
- В) Дифференциальная

7. Определите, что не входит в структуру конфликта?

- А) Временные границы
- Б) Пространственные границы
- В) Материальные границы**
- Г) Все варианты не верны

8. Определите, имеет ли данная ситуация объект конфликта.

Девушка купила в магазине сотовый телефон. Через три месяца телефон начал давать сбой. Магазин обещал отремонтировать проданный товар. После двух неудачных попыток девушка требует, чтобы магазин забрал назад неисправный телефон, тот же, в свою очередь, отказывает и вновь предлагает ремонт.

- А) Да**
- Б) Нет

9. Сопоставьте данную терминологию в соответствии с их характеристиками:

- | | |
|-------------------------------|------------------------|
| А) Причина конфликта | 1) объект конфликта |
| Б) Дефицит ресурса | 2) участники конфликта |
| В) Стороны со своими мотивами | 3) предмет конфликта |

Ответ: А)-3), Б)- 1), В) – 2)

10. Назовите автора функции, которая свидетельствует о том, что после конфликта проигравшая сторона быстрее начинает развиваться.

- А) Боулдинг К.
- Б) Козер Л.
- В) Хоровитц Л.
- Г) Кершнер Р.

11. Сопоставьте данные функции конфликта в соответствии с их значениями:

- А) свидетельствует о неблагополучии
- Б) изменение социометрической структуры группы
- В) позитивные изменения личности
- 1) сигнальная функция
- 2) динамическая функция
- 3) дифференциальная функция

Ответ: А)-1), Б)-3), В)-2)

12. Определите, о какой функции идет речь:

Наиболее эффективным средством предотвращения борьбы являются точные знания о силе обеих сторон, которые часто можно получить только в результате самого конфликта.

- А) информационная
- Б) собирательная
- В) зиммелевский парадокс
- Г) тенденция изменений

13. Вставьте правильное слово.

Материальный или не материальный дефицит определенного ресурса, вокруг которого и развивается конфликт – это _____ конфликта.

- А) Объект
- Б) Мотив
- В) Триггер
- Г) Предмет

14. Вставьте правильные слова.

На стадии _____ конфликтующие стороны сознательно и открыто действуют друг против

- А) закрытого конфликта
- Б) латентного конфликта
- В) открытого конфликта

Динамика развития конфликта

1. Стадия развития конфликта, характеризующаяся наличием предмета конфликта, но отсутствием действий участников конфликта (выберите правильный вариант ответа):

- А) Конфликтная ситуация.
- Б) Стадия открытого конфликта.
- В) Латентная стадия.
- Г) Завершение конфликта.
- Д) Нарастание конфликта.

2. Какие факторы влияют на искажение социального восприятия (выберите правильные варианты ответов):

- А) Внутриличностные.
- Б) Групповые.
- В) Личностные.
- Г) Межгрупповые.
- Д) Ситуативные.

3. Развитие открытого конфликта может идти следующими путями (выберите правильные варианты ответов):

- А) Развитие конфликта по синусоиде.
- Б) Переход от мягких тактик к жестким.
- В) По типу симметричного схизмогенеза.
- Г) Усиление интенсивности действий против другой стороны.
- Д) По типу дополнительного схизмогенеза.

4. Установите соответствие:

А) Завершение конфликта.	1) Осознание препятствий для удовлетворения своих интересов А и В.
Б) Латентная стадия.	2) Восприятие конфликтной ситуации как игры с нулевым выигрышем.
В) Эскалация открытого конфликта.	3) Прекращение открытых действий участников конфликта.

Ответ: А)-3), Б)-1), В)-2)

5. Ситуативный фактор, влияющий на социальное восприятие, включает в себя (выберите правильный вариант ответа):

- А) Настроение человека.
- Б) Алкогольное и наркотическое опьянение.
- В) Другие изменения состояния сознания.
- Г) Дефицит времени.
- Д) Все ответы верны.

6. Тип конфликтной личности, который сознательно уходит от конфликта, перекладывает ответственность на другого (выберите правильный вариант ответа):

- А) Демонстративный.
- Б) Бесконфликтный.
- В) Педант.
- Г) Ригидный.
- Д) Все ответы не верны.

7. Установите соответствие:

А) Тупик.	1) Понимание бессмысленности конфликта.
Б) Принуждение.	2) Устранение предмета конфликта.
В) Разрешение конфликта.	3) Связано с применением насилия.

--	--

Ответ: А)-1), Б)-3), В)-2)

8. Если ситуации воспринимаются и определяются как реальные, они становятся реальными по своим последствиям (назовите автора теоремы):

- А) В. Вундт.
- Б) К. Томас.
- В) Р. Кершнер.
- Г) М. Шериф.
- Д) Я. Морено.

9. К причинам эскалации не относят (выберите правильные варианты ответов):

- А) Обидное сравнение.
- Б) Эффект увязания.
- В) **Эффект привязки.**
- Г) Наличие лидера в группе.
- Д) **Контакт глаз.**

10. Завершение конфликта идет ... путями (выберите пропущенное число):

- А) 2
- Б) **3**
- В) 4
- Г) 5
- Д) 6

11. Развитие конфликта идет по типу схизмогенеза, когда А и В используют взаимодополняющие стратегии и тактики поведения (выберите пропущенное слово):

- А) Симметричного.
- Б) Интенсивного.
- В) **Дополнительного.**
- Г) Последовательного.
- Д) Все ответы не верны.

12. Установите соответствие:

А) Групповые факторы.	1)Рост притязаний.
Б) Ситуативные факторы.	2)Тупик.
В) Причины эскалации.	3)Затяжной характер.
Г) Пути завершения конфликта.	4)Рольевые характеристики.
Д) Внешние признаки эскалации.	5)Дефицит времени.

Ответ: А)-4), Б)-5), В)-1), Г)-2), Д)-3)

13. Выберите характеристики, которые связаны с высокой групповой сплоченностью:

- А) Конформизм.
- Б) Огруппление мышления.

- В) Заражение.
- Г) Деиндивидуализация.
- Д) **Все ответы верны.**

14. Расширение масштаба или поля конфликта относят (выберите правильный вариант ответа):

- А) К ситуативным факторам.
- Б) К групповым факторам.
- В) **К внешним признакам эскалации.**
- Г) К внутренним признакам эскалации.
- Д) Все ответы не верны.

15. Эффект связан с тем, что на процесс конфликта вы тратите больше, чем выигрываете в итоге (выберите пропущенное слово):

- А) Ореола.
- Б) Авансирования.
- В) **Увязания.**
- Г) Привязки.
- Д) Новизны.

УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ: предупреждение конфликтов, профилактика конфликтности, разрешение конфликтов: методы и стили разрешения.

1. Выберите верные варианты.

Управление конфликтом может осуществляться следующими методами:

- А) Прогнозирование
- Б) Фантазирование
- В) Предупреждение
- Г) Регулирование
- Д) Упрощение

2. Приведите в соответствие этапы регулирования конфликта и их определения:

- А) Институционализация конфликта
- Б) Легитимизация конфликта
- В) Последовательное ослабление конфликта

- 1) Соблюдение норм и правил поведения в конфликте
- 2) Перенос конфликта с внутреннего уровня на внешний
- 3) Определение правил и норм поведения в конфликте

Ответ: А)-3), Б)-1), В)-2)

3. Выберите верный вариант ответа.

Какой фактор, необходимый для разрешения конфликта связан с наличием единых взглядов А и В на нормы и поведение?

- А) Институциональный фактор
- Б) **Консенсуальный фактор**
- В) Кумулятивный фактор

4. Приведите в соответствие факторы разрешения конфликта и определения:

- А) Фактор исторического опыта

- Б) Фактор равновесия сил
- В) Кумулятивный фактор

- 1) наличие равных сил служит основой для мирного разрешения конфликта
- 2) апелляция к примерам из истории и к старейшим специалистам
- 3) чем меньше объект, предмет конфликта, тем быстрее разрешение конфликта

Ответ: А)-2), Б)-1), В)-3)

5. Выберите верный вариант ответа.

Какой фактор, необходимый для разрешения конфликта связан с наличием определенных норм и правил поведения в конфликте?

- А) Институциональный фактор
- Б) Консенсуальный фактор
- В) Кумулятивный фактор

6. Выберите верный вариант.

К правилам разрешения конфликта относится:

- А) Выработка стоп-реакции
- Б) Стремление к сокращению числа претензий
- В) Проявление внимательного отношения, не только к обвиняемому, но и к обвиняющему
- Г) Умение вставать на другую точку зрения
- Д) Все варианты верны

7. Выберите верный вариант.

Вы с мужем собрались провести отпуск вместе, но он хочет в горы, а Вы на море. Как быть? Какие пути разрешения конфликта могут быть предложены психологом?

- А) Переформулировка проблемы с ориентацией на основные интересы А и В
- Б) Развязывание узвоек
- В) Обращение к исходным интересам
- Г) Все варианты верны

8. Выберите верный вариант.

К негативным методам разрешения конфликта относится:

- А) Использование в своих целях резервов, целей и особенностей других
- Б) Выведение из строя управляющих центров конфликта
- В) Достижение победы вследствие получения необходимой свободы действий
- Г) Все варианты ответа верны

9. Выберите верные варианты ответа.

К позитивным методам разрешения конфликта относятся:

- А) Метод переговоров
- Б) Метод мозгового штурма
- В) Метод столкновения сторон

10. Кто из учёных в своей классификации выделил прямые и косвенные методы разрешения конфликта?

- А) А.Б. Добрович
- Б) Б.Д. Карвасарский
- В) Л.С. Выготский

11. Выберите верные варианты ответа.

К косвенным методам разрешения конфликта относятся:

- А) Метод выхода чувств
- Б) Метод изоляции
- В) Метод эмоционального возмещения
- Г) Метод принудительного слушания
- Д) Все ответы верны

12. Назовите причины не разрешения конфликта:

- А) Сознательное или бессознательное нежелание признавать конфликт как реальность
- Б) Полагание на «авось»
- В) Убежденность в собственной правоте
- Г) Нарушение процесса кодирования и декодирования
- Д) Все варианты верны

13. Выберите верные варианты ответа.

Почему не всегда можно собрать информацию о другом человеке при сотрудничестве?

- А) Потому что люди часто проецируют на других свои интересы
- Б) Потому что люди склонны скрывать информацию
- В) Потому что люди могут не осознавать, что же на самом деле им необходимо
- Г) Все ответы верны

14. Выберите верный вариант.

К методам прогнозирования конфликта относится:

- А) Проекция текущей ситуации на будущее
- Б) Устранение причины конфликта
- В) Подчинение неглавных интересов главным

15. Выберите верные варианты ответа.

К путям устранения причины объектного конфликта не относится:

- А) Устранение дефицита объекта конфликта
- Б) Раздел объекта конфликта между А и В
- В) Передача объекта А и компенсация за это В
- Г) Применение насилия А к В

16. Выберите верный вариант.

К технологии регулирования конфликта относятся:

- А) Ликвидация дефицита информации
- Б) Организация общения А и В
- В) Внесение желаемой информации
- Г) Все варианты верны

17. Выберите верный вариант ответа.

Подавление конфликта-это...

- А) Открытые действия А и В прекращаются и предмет конфликта исчезает
- Б) **Открытые действия А и В прекращаются, но предмет конфликта остаётся**
- В) Открытые действия А и В не прекращаются, а предмет конфликта исчезает

18. Выберите верный вариант ответа.

К трудностям использования стиля сотрудничества относятся:

- А) Определение стиля
- Б) Удержание на стратегии «твёрдой гибкости»
- В) Склонность одной стороны к соперничеству, ведущая к расцениванию готовности другой стороны к сотрудничеству как уступки
- Г) **Все варианты верны**

19. Выберите верные варианты ответа.

Прогнозирование конфликта не включает в себя:

- А) Оценка достоверности спрогнозированной модели
- Б) **Структурирование конфликтных групп**
- В) Определение противоречий, которые могут стать причиной конфликта
- Г) Определение тенденций изменения конфликтной ситуации

20. Назовите, к какому из методов прогнозирования конфликта приведён пример: «Уезжая учиться в другой город, я стояла перед выбором, жить в общежитии или снимать квартиру. И тогда я решила поговорить со своей знакомой, которая училась в этом ВУЗе»

- А) Моделирование возможной конфликтной ситуации
- Б) **Метод экспертов**
- В) Проекция текущей ситуации на будущее

21. Назовите один из факторов, который необходимо учитывать для разрешения конфликта, связанный с уменьшением предметов конфликта, количества участников конфликта и объекта:

- А) Институциональный фактор
- Б) Консенсуальный
- В) **Кумулятивный**

22. Назовите один из методов управления конфликтами, направленный на ликвидацию предмета конфликта:

- А) **Разрешение**
- Б) Подавление
- В) Регулирование

23. Какой из стилей взаимодействия лучше использовать при разрешении конфликта, если объект или предмет конфликта имеет большую значимость для сторон, участвующих в конфликте:

- А) Сотрудничество
- Б) Соперничество
- В) Избегание

24. Какой из стилей взаимодействия, используемый при разрешении конфликтов, не требует предварительного сбора информации о сторонах, участвующих в конфликте:

- А) Сотрудничество
- Б) Соперничество
- В) Избегание

25. Соотнесите методы разрешения и подавления конфликтов:

- | | |
|---------------|---|
| А) Разрешение | 1) использование манипуляций |
| Б) Подавление | 2) состыковка интересов |
| | 3) переформулировка проблемы |
| | 4) развязывание узязок |
| | 5) использование трюизмов |
| | 6) выведение из строя управляющих центров конфликта |

Ответ: А)-2),3),4), Б)-1), 5), 6)

26. Выберите верный вариант ответа.

Какие две группы методов разрешения и подавления конфликтов выделил в своей классификации Т. Котарбинский ?

- А) Прямые и косвенные
- Б) Негативные и позитивные
- В) Методы сотрудничества и соперничества

27. Соотнесите прямые и косвенные методы разрешения и подавления конфликтов, предложенные в классификации А.Б. Добровича.

- | | |
|--------------|-----------------------------|
| А) Прямые | 1) изоляция |
| Б) Косвенные | 2) наказание |
| | 3) выход чувств |
| | 4) открытое общение сторон |
| | 5) эмоциональное возмещение |
| | 6) обмен позициями |

Ответ: А)-1),2),4), Б)-3),5),6)

28. Выберите верный вариант.

Проекция текущей ситуации на будущее, моделирование возможной конфликтной ситуации и метод экспертов являются методами:

- А) Предупреждения конфликтов
- Б) Прогнозирования конфликтов
- В) Регулирования конфликтов

29. Назовите один из методов предупреждения конфликтов, сутью которого является чёткое, максимально полное прописывание норм поведения в общении, ролей, связанных с этими нормами, наказаний, поощрений и т.д.

- А) Упреждающее разрешение конфликтов
- Б) Устранение причин конфликтов
- В) **Нормативный консенсус**

30. Назовите, какой из типов конфликтов можно стимулировать?

- А) Дисфункциональный
- Б) **Функциональный**
- В) Конфликты взглядов

31. Назовите один из этапов регулирования конфликтов, состоящий в признании сторонами конфликтов норм поведения в конфликте и соблюдение этих норм?

- А) Признание конфликта как реальность
- Б) Последовательное ослабление конфликта
- В) **Легитимизация конфликта**

32. Назовите один из методов управления конфликтами, суть которого состоит в предположении о том, когда, с кем и с участием кого произойдёт конфликт?

- А) **Прогнозирование**
- Б) Предупреждение
- В) Регулирование

33. В США, мужчины и женщины, выполняющие один объём работы, получают разную зарплату. Какой из методов предупреждения конфликтов иллюстрирует этот пример?

- А) **Психологическое разделение**
- Б) Физическое разделение
- В) Стимулирование конструктивных конфликтов

34. Между братьями постоянно происходили конфликты из-за того, кто будет сегодня заниматься за компьютером. Тогда мама сказала, что с утра на компьютере будет заниматься младший брат, пока старший в школе, а вечером старший. Какой из путей устранения причин конфликта иллюстрирует этот пример?

- А) Устранение дефицита объекта конфликта
- Б) Передача объекта одной стороне и компенсация за это другой
- В) **Установление новых правил пользования объектом**

35. Назовите один из методов управления конфликтами, состоящий в провоцировании перехода конфликта из латентной стадии в открытую:

- А) **Стимулирование**
- Б) Регулирование
- В) Прогнозирование

36. Выберите правильный ответ.

Прекращение открытых действий сторон с сохранением предмета конфликта или его расширением - это...

- А) Стимулирование
- Б) Регулирование
- В) Подавление

37. Назовите один из факторов, необходимых для разрешения конфликтов, связанный с существованием социальных институтов:

- А) Кумулятивный фактор
- Б) Институциональный фактор
- В) Консенсуальный фактор

38. Назовите один из косвенных методов разрешения конфликтов, выделенных А.Б. Добровичем, суть которого в повторении каждой стороной конфликта только что услышанной реплики другой стороны?

- А) Метод обмена позиций
- Б) Метод расширения духовного горизонта
- В) Метод принудительного слушания

39. Выберите правильный вариант ответа.

Общеизвестные, избитые истины (например, «все люди должны помогать друг другу»)?

- А) Анахронизмы
- Б) Трюизмы
- В) Алогизмы

40. Выберите верный вариант ответа.

Ликвидация предмета конфликта подразумевает:

- А) Разрешение конфликта
- Б) Подавление конфликта
- В) Тупик

Роль посредника в конфликте

1. Определите функции посредника в конфликте:

- А) Объективное виденье конфликта
- Б) Проявление эмпатии к конфликтующим сторонам
- В) Сохранение лица конфликтующих сторон в ситуациях уступок
- Г) Активное воздействие на конфликтующие стороны
- Д) Все варианты верны

2. Назовите направление работы посредника, в котором можно применить какие – либо меры для ослабления конфликта, после чего, накопив силу, позитивно разрешить конфликт:

- А) Блокировка препятствий

- Б) Расширение временных границ конфликта
- В) Отсрочка**
- Г) Разрешение конфликта

3. Вставьте нужное слово:

_____ должен быть направлен на создание условий для самостоятельного выхода конфликтующих сторон из конфликта.

- А) Более сильный участник конфликта
- Б) Более слабый участник конфликта
- В) Посредник**

4. Какую функцию НЕ выполняет посредник в конфликте?

- А) Объективное виденье конфликта
- Б) Сохранение лица конфликтующих сторон в ситуации «уступок»
- В) Оказывает активное влияние на одну из сторон конфликта.**

5. Какую тактику поведения должен проявлять посредник на начальной стадии работы?

- А) Выявление того, как конфликтующие стороны относятся друг к другу.
- Б) Поиск истинной причины конфликта
- В) Проявление эмпатии, терпимости.**

Межгрупповые конфликты

1 Межгрупповыми конфликтами принято называть:

- А) Взаимодействие как между собственно группами людей, так и между отдельными представителями этих групп**
- Б) Конфликты, состоящие в столкновении различных личностных образований (мотивов, интересов, целей и т.д.)
- В) Конфликты противоречий, разногласий между людьми

2. С точки зрения, какого подхода межгрупповой конфликт НЕ рассматривается?

- А) Мотивационного
- Б) Личностного**
- В) Ситуационного
- Г) Когнитивного

3. Вставьте пропущенное словосочетание.

По мнению Берковица, ... - это оценка положения своей группы как более плохого по сравнению с другими группами.

- А) Межгрупповая дискриминация
- Б) Ингрупповой фаворитизм,
- В) Относительная депривация**
- Г) Аутгрупповая враждебность
- Д) Привязанность к «чужим»

4 Ситуационный подход в исследовании межличностных конфликтов прочно связан с именем

- А) Фрейда
- Б) Миллера
- В) Берковица**

- Г) Майерса
- Д) Шерифа

5. В качестве средств улаживания межгруппового конфликта Шериф выбрал ...

- А) Изолирование групп друг от друга
- Б) Ситуацию вынужденного сотрудничества
- В) Перевод агрессии детей на себя
- Г) Организация праздника
- Д) Удаление лидеров из групп

6. С точки зрения когнитивного подхода, решающую роль в межгрупповом взаимодействии принадлежит ...

- А) Когнитивным установкам групп относительно друг друга
- Б) Стимулированию участников групп подходить к решению задач с использованием индивидуальных возможностей
- В) Координации действий членов группы
- Г) Способности принимать участниками группы другой точки зрения
- Д) Увеличению желания помогать другим

7. Теория социальной идентичности развивалась ...

- А) Шерифом
- Б) Тэджфелом, Тэрнером
- В) Уэрчелом
- Г) Кэмпбеллом
- Д) Козером

8. К какому подходу относятся эксперименты С. Уэрчела?

- А) К когнитивному
- Б) К ситуационному
- В) К мотивационному
- Г) К деятельностному
- Д) К поведенческому

Задания для проверки умений и навыков применения студентами теоретических знаний при решении широкого круга проблемно-аналитических и практических учебно-профессиональных задач, типовых задач (продвинутый и повышенный уровень формирования компетенции):

Примерные темы рефератов

1. Основные методологические принципы конфликтологии.
2. Формы социальных конфликтов.
3. Источники возникновения конфликтов (на основе зарубежных и отечественных теорий).
4. Сравнительный анализ теорий конфликта Я. Козера и Р. Дарендорфа.
5. Типологические особенности конфликтов.
6. Сущность внутриличностных конфликтов.
7. Характеристика межличностных конфликтов.
8. Специфика социальных конфликтов.
9. Модели развития конфликтных ситуаций.

10. Структурные и динамические характеристики конфликтов.
11. Типология жизненных миров.
12. Системное описание и типология конфликтных личностей.
13. Приемы разрешения конфликтов по методу Х. Корнелиус и Ш. Фейер.
14. Рационально-интуитивный метод разрешения конфликтов Джини Г.Скотт.
15. 4-шаговый метод разрешения конфликтов Д.Дэна.
16. Метод «принципиальных переговоров» Р.Фишера и У. Юри.
17. Основные тактики предотвращения конфликтов.
18. Общие пути предотвращения конфликта.
19. Диагностика конфликтного поведения.

Примерные темы эссе

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.

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.
7. В чем отличие теорий в отечественной и зарубежной конфликтологии.
8. Каковы отличительные характеристики диалектической и функциональной теорий конфликта.
9. В чем особенности изучения проблемы производственных конфликтов в работах зарубежных и отечественных психологов.
10. Каковы особенности различных стратегий реагирования в конфликте.
11. Сравните различные подходы к пониманию внутриличностного конфликта.
12. Сопоставьте межличностный и межгрупповой конфликты. Выявите сходства и различия.

Примерный перечень вопросов к промежуточной аттестации:

1. Предмет, объект, задачи дисциплины «Конфликтология».
2. Современные концепции конфликта.
3. Функции и динамика конфликтов, их характеристика.
4. Типология конфликтов и характеристика.

5. Причина возникновения конфликтов в организации.
6. Типология конфликтных личностей и их социально-психологические характеристики.
7. Общая характеристика коммуникационных техник разрешения конфликтов.
8. Картография и алгоритм трасактного анализа Э. Берна в диагностике конфликта.
9. Сравнительная характеристика моббинга и конфликта.
10. Скрытые сигналы в конфликтной ситуации, их характеристика.
11. Стратегии управления конфликтами в деятельности руководителя, их характеристика.
12. Основные психоэмоциональные состояния как факторы протекания конфликта.
13. Технологии рационального поведения личности в конфликтах, их характеристика.
14. Управление внутриличностными конфликтами.
15. Управление межличностными конфликтами.
16. Управление групповыми конфликтами.
17. Особенности предупредительной работы и профилактики конфликтов.
18. Характеристика приёмов и средств, используемых руководителем для профилактики негативных конфликтов.
19. Посредничество как способ урегулирования конфликта. Основные принципы деятельности посредника. Структура и механизмы посреднической деятельности.
20. Специфика применения невербальных средств для разрешения конфликта во взаимоотношениях.
21. Особенности соперничества как стратегии поведения в конфликтной ситуации.
22. Использование стратегии сотрудничества в предотвращении негативного противоборства в коллективе.
23. Специфика стратегии компромисса, применяемой в конфликте.
24. Характеристика методов противоборства, манипуляции и переговоров, используемых конфликтующими сторонами.
25. Медиаторство как возможная форма урегулирования конфликтов.
26. Сущность понятия «конфликтологическая культура личности» и возможности ее формирования у сотрудников.
27. Основные направления психологического обеспечения эффективной деятельности предприятия (фирмы) при минимизации неконструктивных конфликтов.
28. Основные подходы к причинам и формам проявления внутриличностного конфликта (З. Фрейд, К. Юнг, Э. Фромм, К. Хорни, А. Адлер, А. Маслоу, К. Левин).
29. Этапы управления межличностными конфликтами и их содержание.
30. Психологические механизмы личностной самозащиты посредника в процессе ведения переговоров с субъектами конфликтного взаимодействия.