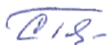


МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
ФГБОУ ВО «БАШКИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

ФАКУЛЬТЕТ ПСИХОЛОГИИ

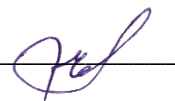
Утверждено:  
на заседании кафедры  
общей психологии  
протокол № 1 от «01» сентября 2020 г.  
Зав. кафедрой

Галяутдинова С.И.



Согласовано:  
Председатель УМК  
Факультета психологии

Ахмадеева Е.В. /



## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

### **ТЕХНОЛОГИИ УПРАВЛЕНИЯ КОНФЛИКТАМИ**

Вариативная часть  
Дисциплина по выбору

**Программа бакалавриата**

Направление подготовки

**37.03.01 Психология**

Профиль подготовки

**Практическая психология**

Квалификация

**Бакалавр**

Разработчик: доцент, канд. пед. наук, доцент


 / Абдуллина М.А.

Для приёма 2020 г.

Уфа 2020

Составитель: доцент, канд. пед. наук, доцент Абдуллина М.А.

Заведующий кафедрой

  
\_\_\_\_\_ Галяутдинова С.И

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы	4
2. Цель и место дисциплины в структуре образовательной программы	6
3. Содержание рабочей программы (объем дисциплины, типы и виды учебных занятий, учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся)	6
4. Фонд оценочных средств по дисциплине	6
4.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания	6
4.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций	9
4.3. Рейтинг-план дисциплины (при необходимости)	10
5. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	24
5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины	24
5.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и программного обеспечения, необходимых для освоения дисциплины	24
6. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине	26

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

В результате освоения образовательной программы обучающийся должен овладеть следующими результатами обучения по дисциплине:

Результаты обучения		Формируемая компетенция (с указанием кода)	Примечание
Знания	теоретических основ конфликтологии и методов изучения конфликтов; стандартных базовых процедур оказания индивиду, группе, организации психологической помощи с использованием традиционных методов и технологий в конфликтологической практике; основных форм психологической помощи (психологическое консультирование, психологическая коррекция).	<b>ПК-3</b> способность к осуществлению стандартных базовых процедур оказания индивиду, группе, организации психологической помощи с использованием традиционных методов и технологий	
Умения	использовать понятийный аппарат в анализе конфликтных ситуаций; применять способы разрешения конфликтов; характеризовать основные формы и методы оказания индивиду, группе, организации психологической помощи; использовать традиционные методы и технологии стандартных базовых процедур оказания индивиду, группе, организации психологической помощи; выбирать наиболее эффективные психологические технологии, ориентированные на решение конфликтной ситуации;	<b>ПК-3</b> способность к осуществлению стандартных базовых процедур оказания индивиду, группе, организации психологической помощи с использованием традиционных методов и технологий	
Владения (навыки / опыт деятельности)	навыками анализа теоретических основ конфликтологии и методов изучения конфликтов; навыками поиска оптимальных путей преодоления сложных конфликтных ситуаций; навыками осуществления стандартных базовых процедур оказания индивиду, группе, организации психологической	<b>ПК-3</b> способность к осуществлению стандартных базовых процедур оказания индивиду, группе, организации психологической помощи с использованием традиционных методов и технологий	

	помощи; навыками использования психологических технологий, ориентированных на разрешение конфликтов и конфликтных ситуаций; навыками составления рекомендаций в работе с конфликтами;		
--	---	--	--

## 2. Цель и место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «**Конфликтология**» относится к вариативной части (дисциплине по выбору).

Дисциплина изучается на очном отделении на 2 курсе в 4 семестре. На заочном отделении (5 лет) изучается на 3 курсе, сессия 2.

**Цель курса** – формирование у студентов системы знаний о закономерностях и механизмах возникновения и развития конфликтов; навыков эффективного взаимодействия и разрешения конфликтных ситуаций с использованием стандартных базовых процедур для оказания психологической помощи индивиду, группе.

Для освоения дисциплины необходимы компетенции, сформированные ранее в рамках изучения следующих дисциплин: «Психология публичного выступления», «Общая психология». Изучаются параллельно следующие дисциплины: «Психология управления», «Юридическая психология», «Защита прав ребенка», «Общая психология», «Психология личности», «Психология общения с практикумом». Знания умения, навыки, полученные при изучении данной дисциплины, будут необходимы при изучении дисциплин: «Педагогика», «Педагогическая психология», «Психодиагностика».

Дисциплина «Конфликтология», являясь междисциплинарной наукой, способствует выявлению и объяснению закономерностей развития и основных факторов, влияющих на возможность предсказания и путей урегулирования конфликтов; помогает пониманию специфики личностного и группового поведения конфликтующих.

## 3. Содержание рабочей программы (объем дисциплины, типы и виды учебных занятий, учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся)

Содержание рабочей программы представлено в Приложениях 1- 3.

## 4. Фонд оценочных средств по дисциплине

### 4.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

**ПК-3** способность к осуществлению стандартных базовых процедур оказания индивиду, группе, организации психологической помощи с использованием традиционных методов и технологий

Этап (уровень) освоения компетенции	Планируемые результаты обучения (показатели достижения заданного уровня освоения компетенций)	Критерии оценивания результатов обучения	
		«Не зачтено»	«Зачтено»

Первый этап (уровень)	теоретических основ конфликтологии и методов изучения конфликтов; стандартных базовых процедур оказания индивиду, группе, организации психологической помощи с использованием традиционных методов и технологий в конфликтологической практике; основных форм психологической помощи (психологи-ческое консультирование, психологическая коррекция).	Отсутствие знаний теоретических основ конфликтологии и методов изучения конфликтов; стандартных базовых процедур оказания индивиду, группе, организации психологической помощи с использованием традиционных методов и технологий в конфликтологической практике; основных форм психологической помощи (психологи-ческое консультирование, психологическая коррекция).	Сформированные знания теоретических основ конфликтологии и методов изучения конфликтов; стандартных базовых процедур оказания индивиду, группе, организации психологической помощи с использованием традиционных методов и технологий в конфликтологической практике; основных форм психологической помощи (психологи-ческое консультирование, психологи-ческая коррекция); знаний эмпирических методов исследования в конфликтологической практике; требования к организации и проведению беседы, наблюдения и др.
Второй этап (уровень)	использовать понятийный аппарат в анализе конфликтных ситуаций; применять способы разрешения конфликтов; характеризовать основные формы и методы оказания индивиду, группе, организации психологической помощи; использовать традиционные методы и технологии стандартных базовых процедур оказания индивиду, группе, организации психологической помощи; выбирать наиболее эффективные психологические технологии, ориентированные на решение конфликтной ситуации;	Отсутствие умений использовать понятийный аппарат в анализе конфликтных ситуаций; применять способы разрешения конфликтов; характеризовать основные формы и методы оказания индивиду, группе, организации психологической помощи; использовать традиционные методы и технологии стандартных базовых процедур оказания индивиду, группе, организации психологической помощи; выбирать наиболее эффективные психологические технологии, ориентированные на решение конфликтной ситуации;	Устойчивое умение использовать понятийный аппарат в анализе конфликтных ситуаций; применять способы разрешения конфликтов; характеризовать основные формы и методы оказания индивиду, группе, организации психологической помощи; использовать традиционные методы и технологии стандартных базовых процедур оказания индивиду, группе, организации психологической помощи; выбирать наиболее эффективные психологические технологии, ориентированные на решение конфликтной ситуации;
Третий этап (уровень)	навыками анализа теоретических основ конфликтологии и методов изучения конфликтов; навыками поиска оптимальных путей преодоления сложных конфликтных ситуаций; навыками осуществления стандартных базовых процедур оказания индивиду, группе,	Отсутствие навыков теоретических основ конфликтологии и методов изучения конфликтов; навыками поиска оптимальных путей преодоления сложных конфликтных ситуаций; навыками осуществления стандартных базовых процедур оказания индивиду, группе,	Демонстрирует высокий уровень владения навыками теоретических основ конфликтологии и методов изучения конфликтов; навыками поиска оптимальных путей преодоления сложных конфликтных ситуаций; навыками осуществления стандартных базовых

организации психологической помощи; навыками использования психологических технологий, ориентированных на разрешение конфликтов и конфликтных ситуаций; навыками составления рекомендаций в работе с конфликтами;	психологической помощи; навыками использования психологических технологий, ориентированных на разрешение конфликтов и конфликтных ситуаций; навыками составления рекомендаций в работе с конфликтами;	процедур оказания индивиду, группе, организации психологической помощи; навыками использования психологических технологий, ориентированных на разрешение конфликтов и конфликтных ситуаций; навыками составления рекомендаций в работе с конфликтами;
---	---	---

### **Показатели сформированности компетенции студента очного отделения**

*Критериями оценивания являются баллы, которые выставляются преподавателем за виды деятельности (оценочные средства) по итогам изучения модулей, перечисленных в рейтинговом плане дисциплины (для зачета: текущий контроль – максимум 50 баллов; рубежный контроль – максимум 50 баллов, поощрительные баллы – максимум 10).*

### **Шкала оценивания студентов очной формы обучения:**

зачтено – от 60 до 110 рейтинговых баллов (включая 10 поощрительных баллов),  
не зачтено – от 0 до 59 рейтинговых баллов).

### **Критерии оценивания студентов заочной формы обучения:**

**«зачтено»** выставляется студенту, если он:

- знает основы конфликтологии,
- знает стандартные базовые процедуры оказания индивиду, группе, организации психологической помощи с использованием традиционных методов и технологий и умеет их применять;
- умеет анализировать структурные компоненты конфликта и описывать динамику развития конфликтной ситуации;
- умеет использовать формы и способы разрешения конфликтов;
- умеет разрабатывать пути предупреждения и профилактики конфликтов в образовательных учреждениях;
- владеет навыками проведения индивидуальной и групповой работы по оказанию психологической помощи;
- если выполнены все формы работы (устный индивидуальный опрос, практико-ориентированные задания 1-3, доклад, глоссарий, опорная схема-конспект, тестирование).

**«не зачтено»** выставляется студенту, если компетенция не сформирована и не выполнены все формы работы (устный индивидуальный опрос, практико-ориентированные задания 1-3, доклад, глоссарий, опорная схема-конспект, тестирование).



**4.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

Этапы освоения	Результаты обучения	Компетенция	Оценочные средства
1-й этап Знания	теоретических основ конфликтологии и методов изучения конфликтов; стандартных базовых процедур оказания индивиду, группе, организации психологической помощи с использованием традиционных методов и технологий в конфликтологической практике; основных форм психологической помощи (психологическое консультирование, психологическая коррекция).	<b>ПК-3</b> способность к осуществлению стандартных базовых процедур оказания индивиду, группе, организации психологической помощи с использованием традиционных методов и технологий	Устный индивидуальный опрос Глоссарий Доклад Тестирование Зачёт
2-й этап Умения	использовать понятийный аппарат в анализе конфликтных ситуаций; применять способы разрешения конфликтов; характеризовать основные формы и методы оказания индивиду, группе, организации психологической помощи; использовать традиционные методы и технологии стандартных базовых процедур оказания индивиду, группе, организации психологической помощи; выбирать наиболее эффективные психологические технологии, ориентированные на решение конфликтной ситуации;		Устный индивидуальный опрос Опорная схема-конспект Доклад Практико-ориентированные задания Тестирование Зачёт

<p>3-й этап</p> <p>Владеть навыками</p>	<p>навыками анализа теоретических основ конфликтологии и методов изучения конфликтов;</p> <p>навыками поиска оптимальных путей преодоления сложных конфликтных ситуаций;</p> <p>навыками осуществления стандартных базовых процедур оказания индивиду, группе, организации психологической помощи;</p> <p>навыками использования психологических технологий, ориентированных на разрешение конфликтов и конфликтных ситуаций;</p> <p>навыками составления рекомендаций в работе с конфликтами;</p>		<p>Устный индивидуальный опрос</p> <p>Глоссарий</p> <p>Доклад</p> <p>Практико-ориентированные задания</p> <p>Тестирование</p> <p>Зачёт</p>
---	--	--	--

**Текущая аттестация** проводится в соответствии с Положением о текущей аттестации обучающихся по программам высшего образования Башкирского государственного университета. Текущая аттестация проводится в форме: устного индивидуального опроса, доклада, опорной схемы-конспекта, практико-ориентированных заданий, глоссария.

**Промежуточная аттестация** проводится в соответствии с Положением о промежуточной аттестации обучающихся по программам высшего образования. Рубежный контроль проводится в форме тестирования.

**Итоговая аттестация** проводится в форме зачёта.

#### ***4.3. Рейтинг-план дисциплины***

Рейтинг–план дисциплины представлен в приложении 3.

## Текущая успеваемость студентов очной и заочной форм обучения

**Устный индивидуальный опрос** предполагает обстоятельный, связный ответ учащегося на вопрос, относящийся к изучаемому учебному материалу. Проводится после изучения новой темы с целью выяснения степени усвоения информации. На практических занятиях проверяются знания студентов, полученные ими на лекциях и в ходе самостоятельной работы в качестве текущего контроля. По активности студента преподаватель определяет уровень его знаний, ставит оценки за выступления. Студенты заочного отделения должны полностью освоить программу учебной дисциплины и сдать зачет. В силу специфики заочного обучения время на аудиторные занятия со студентами значительно сокращено. Основной формой обучения для студентов-заочников является самостоятельная работа над материалом.

### **Требования к устному ответу студента:**

1. Знание теоретического материала, предусмотренного программой.
2. Умение анализировать материал, устанавливать причинно-следственные связи.
3. Ответы на вопросы: полнота, аргументированность, убежденность, умение использовать ответы на вопросы для более полного раскрытия содержания вопроса
4. Качество ответа (его общая композиция, логичность, убежденность, общая эрудиция)
5. Использование дополнительной литературы при подготовке ответов.

### **Методические указания:**

Выступление не должно превышать 10 минут. Текст рассказывается, а не читается. Допускается зачитать лишь отдельные цитаты.

Правильность использования конфликтологической терминологии. Владение монологической речью. Примеры приводятся в соответствии с темой устного ответа. Недопустима лишняя информация, не имеющая отношения к изучаемой теме. Должна быть соблюдена культура речи.

### **Критерии оценивания ответов студентов очной формы обучения:**

- «3 балла» выставляется студенту, если ответ соответствует всем критериям;
- «2 балла» выставляется студенту, если допущены один-два недочета при освещении основного содержания ответа, нет определенной логической последовательности, неточно используется специализированная терминология;
- «1 балл» выставляется студенту, если имеются затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии.
- «0 балл» выставляется студенту, если нет общего понимания вопроса.

### **Критерии оценивания ответов студентов заочной формы обучения:**

**«отлично»** выставляется студенту, если он показал:

- глубокие знания материалов по всем темам дисциплины «Конфликтология»;
- умение использовать основную и дополнительную литературу, рекомендованной РПД;
- свободное владение понятийным аппаратом конфликтологии.

**«хорошо»** выставляется студенту, если он показал:

- достаточно сформированные знания теоретического материала с отдельными пробелами;
- достаточно сформированные умения использовать основную и дополнительную литературу, рекомендованной РПД; неточно используется специализированная терминология;
- владение понятийным аппаратом конфликтологии с отдельными пробелами.

**«удовлетворительно»** выставляется студенту, если он показал:

- недостаточные знания теоретического материала по дисциплине;
- недостаточно сформированные умения использовать основную и дополнительную литературу; допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии.

**«неудовлетворительно»** выставляется студенту, если не сформирована компетенция; нет общего понимания теоретических основ дисциплины.

### **Тема 1. Теоретические основы конфликтологии**

**Цель занятия:** закрепление теоретических знаний, полученных на лекциях о предмете и содержании понятия конфликта.

Вопросы для обсуждения:

1. Основные признаки конфликта, его сущность и структура.
2. Понятия «объект конфликта», «предмет конфликта», образ конфликтной ситуации, мотивы конфликта, позиции оппонентов.
3. Общие и частные причины конфликтов.
4. Основные этапы динамики конфликта.
5. Формулы конфликтов.
6. Конфликты и трансактный анализ.

#### ***Методические указания:***

При подготовке к практическому занятию студентам необходимо прочитать рекомендуемую литературу и ознакомиться с понятийным аппаратом дисциплины. Знать определения понятий: конфликт, «объект конфликта», «предмет конфликта», образ конфликтной ситуации, мотивы конфликта, позиции оппонентов и др. При подготовке к пятому и шестому вопросам обратить внимание на механизмы возникновения конфликтов и знать основные позиции теории трансактного анализа.

### **Тема 2. Виды конфликтов.**

#### **Методы изучения конфликтов и конфликтного поведения**

**Цель занятия:** закрепление теоретических знаний, полученных на лекциях о методах изучения конфликтов и конфликтного поведения, источниках возникновения внутриличностных конфликтов.

Вопросы для обсуждения:

1. Методы изучения конфликтов и конфликтного поведения: наблюдение, сравнение, эксперимент, тестирование, интервьюирование, метод экспертных оценок.
2. Причины и источники внутриличностных конфликтов и формы их проявления.
3. Внутренние и внешние противоречия личности и их взаимосвязь. Основные способы разрешения внутриличностных конфликтов.
4. Психологическая помощь в разрешении внутриличностных конфликтов.

#### ***Методические указания:***

При подготовке к практическому занятию студентам необходимо прочитать рекомендуемую литературу, иметь представление о методах изучения конфликтов и конфликтного поведения, знать сущность внутриличностных конфликтов, их причины и способы разрешения. При подготовке к четвёртому вопросу студенты должны обратить внимание на виды оказания психологической помощи человеку в ситуации внутриличностного конфликта.

### **Тема 3. Конфликты в различных сферах человеческого взаимодействия**

**Цель занятия:** изучить конфликты в различных сферах человеческого взаимодействия.

Вопросы для обсуждения:

1. Понятие групповых конфликтов и их классификация; Механизмы их возникновения.
2. Семейные конфликты. Супружеские и детско-родительские конфликты. Психологическая помощь конфликтным семьям.
3. Трудовые конфликты и пути их разрешения.
4. Специфика межэтнических и межконфессиональных конфликтов.
5. Психологическая помощь в разрешении социальных конфликтов.

**Методические указания:**

При подготовке к практическому занятию студентам необходимо прочитать рекомендуемую литературу и усвоить особенности трудовых, семейных, межэтнических и межконфессиональных конфликтов. При подготовке к пятому вопросу необходимо учесть отличительные особенности конфликтов, что способствует использованию адекватных способов разрешения конфликтов и оказанию психологической помощи разрешению социальных конфликтов.

### **Тема 4. Конфликт в социально-педагогическом процессе**

**Цель занятия:** изучить причины конфликтов между разными субъектами конфликтного взаимодействия в образовательных учреждениях.

Вопросы для обсуждения:

1. Кризис системы образования и конфликты.
2. Конфликты в педагогическом коллективе: причины возникновения, структура и классификация.
3. Мифы и иллюзии восприятия учителя и ученика.
4. Фасилитативные способности учителя и соблюдение коммуникативных прав личности в педагогическом общении.
5. Способы предупреждения и разрешения конфликтов в образовательном учреждении.

**Методические указания:**

В ходе ознакомления с указанной литературой студенты должны выяснить следующее: предпочтения в образовании у учеников; степень удовлетворенности учеников учебной работой в школе; ситуации конфликта глазами ученика и учителя; причины конфликтов с каждой стороны; установить факторы, влияющие на возникновение конфликтов; способы предупреждения и разрешения конфликтов и их последствия.

### **Тема 5. Предупреждение конфликтов и стресс**

**Цель занятия:** знакомство с нормами социального поведения, со способами поддержания

Вопросы для обсуждения:

1. Основные трудности предупреждения конфликтов и условия вмешательства в их развитие.
2. Роль толерантности как личностной черты в предупреждении конфликтов.
3. Сущность неконфликтного управления коллективом.
4. Значение норм деловой этики для предупреждения конфликтов.

5. Роль юмора в профилактике конфликтов.
6. Способы снижения агрессии в конфликте.
7. Насилие в конфликтах. Философия этики и ненасилия: утопия и реальность
8. Предпосылки успешной профилактики конфликта.

***Методические указания:***

При подготовке к практическому занятию студентам необходимо прочитать рекомендуемую литературу и усвоить следующее: свободное и осознанное принятие толерантности как нормы существования и сосуществования; возможные модели поведения во конфликтных ситуациях; процесс саморазвития и самовоспитания для создания климата взаимного доверия и сотрудничества в общении. Отвечая на восьмой вопрос, необходимо найти свой путь поведения в ситуации конфликта.

**Тема 6. Модели разрешения конфликтов. Социально-технологические технологии разрешения конфликтов**

**Цель занятия:** изучить типичные модели поведения личностных субъектов конфликтного взаимодействия и основные модели разрешения конфликтов.

Вопросы для обсуждения:

1. Основные модели разрешения конфликтов (арбитраж, давление, переговоры).
2. Общение как основной элемент в конфликтном взаимодействии.
3. Технологии управления эмоциями в переговорном процессе.
4. Манипулятивные технологии в конфликтном взаимодействии.
5. Правила и кодекс поведения в конфликтном взаимодействии. Рациональное поведение в конфликте.

***Методические указания:***

В ходе подготовки к практическому занятию студенты называют модели поведения в конфликтном взаимодействии, основные стратегии разрешения конфликта. Определяют основные типы конфликтных личностей. При подготовке к третьему вопросу студенты усваивают правила эффективного общения.

**Тема 7. Традиционные технологии оказания психологической помощи человеку и группе**

**Цель занятия:** изучить основы практической конфликтологии с целью оказания психологической помощи человеку и группе, формирование конфликтологической компетенции.

Вопросы для обсуждения:

1. Психологическая профилактика и психологическое просвещение.
2. Психологическое консультирование.
3. Психологическая поддержка и психологическое сопровождение.
4. Психологический анализ и немедицинская психотерапия.
5. Психологический тренинг.

***Методические указания:***

Практическое занятие по данной теме предполагает усвоение основ конфликтологической грамотности в выборе различных форм оказания психологической помощи человеку и группе. Студентам необходимо овладеть навыками проведения тренингов в группе для перевода конфликта из деструктивного русла в конструктивное.

## Практико-ориентированные задания

Решение практико-ориентированных заданий нацелено на формирование у студента практических умений по конфликтологии. По теме необходимо решить (и предъявить для проверки) все предлагаемые примеры. Практико-ориентированные задания способствуют интеграции знаний, побуждают студентов использовать дополнительную литературу, что повышает интерес к учебе в целом, положительно влияет на прочность знаний и качество. Изложение решения задач должно быть кратким, не загромождено текстовыми формулировками используемых утверждений и определений. Студенту предлагаются задачи, содержащие конкретные ситуации, для самостоятельного решения. Далее ответы обсуждаются в учебной группе.

Цель – формирование у студентов очной и заочной форм обучения знаний, умений и навыков практической работы.

### Требования к выполнению практико-ориентированных заданий:

1. Знание теоретического материала;
2. Умение последовательно излагать материал;
3. Умение применять конкретные примеры из реальной жизненной ситуации;
4. Умение использовать базовые стандартные процедуры при выполнении заданий;
5. Владение речью и терминологией;
6. Владение эффективными технологиями разрешения конфликтных ситуаций.

### Критерии оценивания ответов студентов очной формы обучения:

«5 баллов» выставляется студенту, если он демонстрирует знание теоретического материала; умение управлять своим поведением в сложных и критических ситуациях социального взаимодействия; навыки эффективного общения и рационального поведения в конфликте;

«4 балла» выставляется студенту, если он демонстрирует знание с отдельными пробелами теоретического материала; умение в целом управлять своим поведением в сложных и критических ситуациях социального взаимодействия; в целом сформированные навыки эффективного общения и рационального поведения в конфликте;

«3 балла» выставляется студенту, если он демонстрирует недостаточно сформированные знания теоретического материала; недостаточно сформированное умение управлять своим поведением в сложных и критических ситуациях социального взаимодействия; недостаточно сформированные навыки эффективного общения и рационального поведения в конфликте;

«2 балла» выставляется студенту, если он демонстрирует отсутствие знаний теоретического материала; нарушены технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте.

### Критерии оценивания ответов студентов заочной формы обучения:

«отлично» выставляется студенту, если он демонстрирует знание теоретического материала; умение управлять своим поведением в сложных и критических ситуациях социального взаимодействия; навыки эффективного общения и рационального поведения в конфликте;

«хорошо» выставляется студенту, если он демонстрирует знание с отдельными пробелами теоретического материала; умение в целом управлять своим поведением в сложных и критических ситуациях социального взаимодействия; в целом сформированные навыки эффективного общения и рационального поведения в конфликте;

«удовлетворительно» выставляется студенту, если он демонстрирует недостаточно сформированные знания теоретического материала; недостаточно сформированное умение управлять своим поведением в сложных и критических ситуациях социального взаимодействия;

недостаточно сформированные навыки эффективного общения и рационального поведения в конфликте;

**«неудовлетворительно»** выставляется студенту, если он демонстрирует отсутствие знаний теоретического материала; нарушены технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте.

#### ***Методические указания для студентов:***

За одну-две недели до начала сессии студенты получают установку по электронной почте на проведение занятия в форме решения ситуационных задач. Студентам предлагается решить задачи, ответив на вопросы, приведённые в конце каждой задачи.

### **Практико-ориентированное задание 1**

Студенту предлагаются задачи, содержащие конкретные ситуации, для самостоятельного решения. Далее ответы обсуждаются в учебной группе.

#### **Задача 1**

Проведите анализ межличностного взаимодействия и оцените его конфликтность в следующей ситуации.

Предприниматель обращается к налоговому инспектору: «На каком основании вы наложили штраф?». Инспектор: «Давайте разберемся». И, используя документы, разъясняет причину штрафа.

#### **Задача 2**

Проведите анализ на предмет конфликтности межличностного взаимодействия в следующей ситуации.

Руководитель спрашивает у своего заместителя: «Как вы думаете, что нужно сделать, чтобы исключить опоздания на работу сотрудников?». Заместитель: «У меня есть некоторые соображения по этому поводу».

### **Практико-ориентированное задание 2**

Психокоррекционные упражнения развивают навыки и умения эффективного общения в сложных ситуациях.

#### **Психокоррекционное упражнение № 1.**

Умение реагировать на хамство, сохраняя при этом чувство собственного достоинства, можно тренировать во время поездок в общественном транспорте, в магазине, на рынках и в других общественных местах. Заставьте себя молчать, когда вас задевают в мелком конфликте, например, в трамвайной ссоре. Научитесь отвлекаться от таких «сцен» приятными воспоминаниями или наблюдением за пейзажем и т. п. Вскоре вы почувствуете преимущество такого поведения – вы избежите конфликта и сохраните честь и достоинство.

#### **Психокоррекционное упражнение № 2.**

Вспомните конфликтные ситуации на улице, в общественном транспорте, в учреждениях сферы обслуживания и т. п., свидетелями которых вы были, и проанализируйте их, ответив на следующие вопросы:

1. По какой формуле шло развитие конфликта?
2. Кто был инициатором конфликта и какой конфликтоген он применил первым?
3. Как ответил на конфликтоген второй участник конфликта?
4. Можно ли было избежать этого конфликта и каким образом?

### **Практико-ориентированное задание 3**

Студент записывает свой вариант ответа в свободном квадрате на картинке. После выполнения задания проводится коллективное обсуждение всех вариантов ответа.





### **Методические указания:**

Обучаемым предлагаются рисунки, на которых изображены два человека. То, что говорит первый человек, написано в квадрате слева. Обучаемые должны записать свои варианты ответа за другого человека. Затем преподаватель организует обсуждение вариантов ответа.

**Доклад** – подготовленное студентом развернутое, аргументированное рассмотрение какой-либо проблемы. Студент даёт собственную оценку проблемы. Важным является содержание и владение представленной информацией. Для подготовки доклада необходимо выбрать тему из имеющегося в рабочей программе списка. Подготовка доклада предполагает определение цели доклада; подбор необходимого материала, определяющего содержание доклада; составление плана доклада, распределение собранного материала в необходимой логической последовательности.

### **Требования к докладу:**

- знание методов изучения конфликтов;
- умение критического анализа информации;
- умение применять креативные подходы в подготовке доклада;
- навыки самостоятельного анализа оптимальных путей разрешения сложных конфликтных ситуаций;
- навыки управления собственными эмоциями и поведением;
- владение конфликтологической культурой будущего психолога для успешной реализации профессиональной деятельности и саморазвития.

### ***Методические указания для составления доклада:***

Титульный лист содержит следующие атрибуты: в верхней части титульного листа помещается наименование учреждения (без сокращений), в котором выполнена работа; в середине листа указывается тема работы; ниже справа - сведения об авторе работы (ФИО (полностью) с указанием курса, специальности) и руководителе (ФИО (полностью), должность); внизу по центру указываются место и год выполнения работы. Титульный лист не нумеруется, но учитывается как первая страница.

Оглавление – это вторая страница работы. Здесь последовательно приводят все заголовки разделов текста и указывают страницы, с которых эти разделы начинаются. В содержании оглавления все названия глав и параграфов должны быть приведены в той же последовательности, с которой начинается изложение содержания этого текста в работе без слова «стр.»/ «страница». Главы нумеруются римскими цифрами, параграфы – арабскими.

Введение (формулируется суть исследуемой проблемы, обосновывается выбор темы, определяется его значимость и актуальность, указывается цель и задачи доклада, дается характеристика исследуемой литературы).

Основная часть (основной материал по теме; может быть поделена на разделы, каждый из которых, доказательно раскрывая отдельную проблему или одну из ее сторон, логически является продолжением предыдущего раздела).

Заключение (подводятся итоги или дается обобщенный вывод по теме доклада, предлагаются рекомендации, указываются перспективы исследования проблемы).

Список литературы. Количество источников литературы - не менее пяти. Отдельным (нумеруемым) источником считается как статья в журнале, сборнике, так и книга. Таким образом, один сборник может оказаться упомянутым в списке литературы 2 – 3 раза, если вы использовали в работе 2 – 3 статьи разных авторов из одного сборника.

Приложение (таблицы, схемы, графики, иллюстративный материал и т.д.) – необязательная часть.

### **Критерии оценивания докладов студентов очной формы обучения:**

- «3 балла» выставляется студенту, если соблюдены все критерии;
- «2 балла» выставляется студенту, если соблюдены четыре критерия;
- «1 балл» выставляется студенту, если соблюдены три критерия;
- «0 баллов» выставляется студенту, если соблюден один критерий;
- «- 3 балла» выставляется студенту, если доклад не соответствует теме или отсутствует.

### **Критерии оценивания докладов студентов заочной формы обучения:**

«отлично» выставляется студенту, если студент демонстрирует уверенное знание методов изучения конфликтов; умение критического анализа информации; умение применять креативные подходы в подготовке доклада; навыки самостоятельного анализа оптимальных путей разрешения сложных конфликтных ситуаций; навыки управления собственными эмоциями и поведением; владение конфликтологической культурой будущего психолога для успешной реализации профессиональной деятельности и саморазвития.

«хорошо» выставляется студенту, если студент демонстрирует достаточно полное с небольшими погрешностями знание методов изучения конфликтов; умение применять креативные подходы в подготовке доклада; навыки самостоятельного анализа оптимальных путей разрешения сложных конфликтных ситуаций; владение конфликтологической культурой будущего психолога для успешной реализации профессиональной деятельности и саморазвития.

«удовлетворительно» выставляется студенту, если студент демонстрирует недостаточно полное знание методов изучения конфликтов; умение применять креативные подходы в подготовке доклада; владение конфликтологической культурой будущего психолога для успешной реализации профессиональной деятельности и саморазвития.

**«неудовлетворительно»** выставляется студенту, если студент демонстрирует неполное знание методов изучения конфликтов; неуверенное умение применять креативные подходы в подготовке доклада; отсутствие навыков владения конфликтологической культуры.

### Примерные темы докладов

1. Формулы конфликтов.
2. Конфликты и трансактный анализ.
3. Понятие групповых конфликтов и их классификация.
4. Конфликты в обществе.
5. Кризис системы образования и конфликты.
6. Конфликты в педагогическом коллективе: причины возникновения, структура и классификация. Психологическая помощь в разрешении конфликтов.
7. Мифы и иллюзии восприятия учителя и ученика.
8. Фасилитативные способности учителя и соблюдение коммуникативных прав личности в педагогическом общении.
9. Психологическое значение оценки в УВП.
10. Эмоционально-психологические компоненты насилия.
11. Феномен авторитарной личности и проблемы школьного и семейного воспитания.
12. СМИ и Интернет: их роль в росте насилия и агрессивности в российском обществе.
13. Функции и последствия насилия и агрессии.
14. Конфликты и власть.
15. Конфликты в сфере искусства.
16. Война как конфликт.
17. Религиозные конфликты и основные сферы их проявления: история и современность.
18. Понятие технологий эффективного общения.
19. Общение как основной элемент в конфликтном взаимодействии.
20. Правила и кодекс поведения в конфликтном взаимодействии.
21. Основные модели поведения личности в конфликтном взаимодействии.
22. Типы конфликтных личностей.
23. Основные психологические концепции внутриличностных конфликтов.
24. Методы исследования конфликтов и конфликтного поведения.
25. Манипуляции в общении.

### Опорная схема-конспект

Опорная схема-конспект представляет собой определенную систему опорных сигналов, которые включают в себя такие элементы, как рисунки, чертежи, криптограммы, и содержат основную, необходимую для запоминания информацию. Способствует систематизации и обобщению теоретического материала по дисциплине «Конфликтология».

**Цель** – сформировать у студента представление о кодировании большого объема информации, о выстраивании логической цепочки для рассуждения и актуализировать новые способы деятельности.

#### **Требования к выполнению опорной схемы-конспекта:**

- знание изученного материала по схеме, расшифровка схемы устно;
- понимание выполненной схемы и изученного материала;
- соответствие содержания схемы содержанию материала (текста, предложения, условие задачи и т.д.);
- объем выполненной схемы (раскрыт ли изученный материал полностью);
- умение составлять опорную схему-конспект;
- владение ключевыми понятиями, условными обозначениями и сокращениями.

### **Методические указания:**

В ходе оформления опорной схемы-конспекта необходимо соблюсти следующие позиции: план составления: название темы; ключевые слова и понятия, основные условные обозначения, зарисовать схему, обозначив на ней структуру будущего плана. Разделить материал на блоки. Оформить полученный конспект с помощью цветных маркеров и ручек, подчеркнуть главное, поставить знаки вопроса или восклицания возле спорных вопросов. Вынести на поля основные сокращения и их расшифровку. По окончании занятия обработанный конспект остается у обучающегося и может применяться при подготовке к практическим занятиям и зачёту.

### **Критерии оценки (в баллах) для студентов очной формы обучения:**

**«10-11 баллов»** выставляется студенту, если информация изложена в полном объёме; соблюдены лаконичность и последовательность изложения; записи структурированы; оформление опорной схемы-конспекта - в соответствии с требованиями.

**«7-9 баллов»** выставляется студенту, если информация изложена неполностью; не в полной мере соблюдены лаконичность и последовательность изложения; записи структурированы; оформление опорной схемы-конспекта – с небольшими погрешностями.

**«4-6 баллов»** выставляется студенту, если информация изложена поверхностно; не соблюдены лаконичность и последовательность изложения; записи не структурированы; оформление опорной схемы-конспекта – не соответствует требованиям.

**«1-3 балла»** выставляется студенту, если опорная схема-конспект составлена с грубыми нарушениями.

**«0 баллов»** выставляется студенту, если опорная схема-конспект отсутствует.

### **Критерии оценки для студентов заочной формы обучения:**

**«отлично»** выставляется студенту, если информация изложена в полном объёме; соблюдены лаконичность и последовательность изложения; записи структурированы; оформление опорной схемы-конспекта - в соответствии с требованиями.

**«хорошо»** выставляется студенту, если информация изложена неполностью; не в полной мере соблюдены лаконичность и последовательность изложения; записи структурированы; оформление опорной схемы-конспекта – с небольшими погрешностями.

**«удовлетворительно»** выставляется студенту, если информация изложена поверхностно; не соблюдены лаконичность и последовательность изложения; записи не структурированы; оформление опорной схемы-конспекта – не соответствует требованиям.

**«неудовлетворительно»** выставляется студенту, если опорная схема-конспект составлена с грубыми нарушениями.



## Глоссарий

Глоссарий – по дисциплине «Конфликтология» даёт интерпретацию наиболее часто употребляющихся конфликтологических понятий и терминов. Специфика глоссария заключается в отборе терминов и понятий междисциплинарного характера. Словарь должен отражать социально-конфликтологическую проблематику современного российского общества. Глоссарий составляется по каждой теме дисциплины.

**Цель** – упорядочение терминосистемы дисциплины «Конфликтология».

**Требования к составлению глоссария:**

Наличие пояснительной записки; понятия соответствуют дисциплине, расположены в алфавитном порядке; указаны источники, отсутствие фактических, орфографических, пунктуационных, синтаксических, стилистических ошибок.

**Критерии оценки (в баллах) для студентов очной формы обучения:**

«5 баллов» выставляется студенту, если имеется пояснительная записка, понятия соответствуют дисциплине, расположены в алфавитном порядке, указаны источники, отсутствуют фактические, орфографические, пунктуационные, синтаксические, стилистические ошибки;

«4 балла» выставляется студенту, если отсутствует пояснительная записка, указаны не все источники, имеются ошибки;

«3 балла» выставляется студенту, если отсутствует пояснительная записка;

«2 балла» выставляется студенту, если указаны не все источники, имеются ошибки, понятия расположены не по алфавиту;

«1 балл» выставляется студенту, если понятия не соответствуют изучаемой дисциплине.

«0 баллов» – если глоссарий отсутствует.

**Критерии оценки для студентов заочной формы обучения:**

«отлично» выставляется студенту, если имеется пояснительная записка, понятия соответствуют дисциплине, расположены в алфавитном порядке, указаны источники, отсутствуют фактические, орфографические, пунктуационные, синтаксические, стилистические ошибки;

«хорошо» выставляется студенту, если отсутствует пояснительная записка, указаны не все источники, имеются ошибки;

«удовлетворительно» выставляется студенту, если отсутствует пояснительная записка; указаны не все источники, имеются ошибки, понятия расположены не по алфавиту;  
«неудовлетворительно» выставляется студенту, если глоссарий отсутствует.

### **Методические указания:**

Алгоритм составления понятийного словаря темы (раздела) После изучения темы (раздела) необходимо выписать в словарь новые термины. Расположить их в алфавитном порядке. К каждому термину дать определение, используя: записи лекционных и практических занятий; основной учебник; дополнительную справочную литературу; сайты Интернета. В скобках рядом с термином укажите использованные источники.

## **Глоссарий**

Авторитет — общепризнанное значение, влияние; человек или группа, пользующиеся общим признанием.- Ефремов И. И. Функции и роль авторитета как феномена социальной жизни. Философия и общество. Выпуск № 1(38) /2005. С. 38

Агрессия — поведение в конфликте, связанное с нанесением психологического или физического ущерба одним из участников другому. Может проявляться как в словесном оскорблении, так и в физическом насилии.

Антагонизм — непримиримое противоречие.

Альтруизм — бескорыстная забота о благе других людей, готовность жертвовать для других своими личными интересами.

Антипатия — чувство неприязни, недоброжелательности.

Антисемитизм - форма национальной и религиозной нетерпимости, выражающаяся во враждебном отношении к евреям.

Арбитр — третья сторона в конфликте, наделенная определенными функциями для его урегулирования оппонентами конфликта.

Внутриличностный конфликт — состояние внутренней структуры личности, выражающееся в противоборстве противоположно направленных мотивов, целей, интересов и желаний личности при невозможности их одновременного удовлетворения. Всякий внутриличностный конфликт сопровождается отрицательными переживаниями и эмоциями, а на достаточно глубокой стадии его развития он может привести к появлению невротической личности.

Взаимодействие межличностное - личный контакт двух и более человек, имеющий следствием взаимные изменения их поведения, деятельности, отношения и установки.

Вытеснение — один из видов «психологической защиты» от внутреннего конфликта, в результате которого приемлемые для индивида мысли и переживания «изгоняются» из сознания и переводятся в сферу бессознательного.

Границы конфликта — рамки и пределы конфликта, касающиеся количества его участников, территории, на которой происходит конфликт, и его продолжительности.

Группа неформальная (неофициальная) — социальная общность, не имеющая юридически фиксированного статуса, добровольно объединенная на основе интересов, симпатий или на основе прагматической пользы.

Диагностика конфликта — исследование конфликта с целью описания его сущности, содержания, функций и других характеристик.

Динамика конфликта — развитие конфликта, включающее его основные периоды и этапы.

Забастовка — разновидность конфликта, представляющая коллективное прекращение (сокращение объема) работы или отказ от участия в каком-либо регламентированном виде деятельности, с целью добиться удовлетворения требований социального, экономического или политического характера.

Защита психологическая - регулятивная система стабилизации личности, направленная на устранение или сведение до минимума чувства тревоги, вызванного внутриличностным

конфликтом. Защита психологическая выражается в таких защитных механизмах, как: подавление, отрицание, сублимация, проекция, идентификация и других.

Идентификация — уподобление, отождествление с кем-либо или чем-либо. Процесс опознания того качества личности индивида (или социальной общности) на основании которого она может быть отнесена к какому-либо классу или типу, или же на основании которого личность (социальная общность) может быть признана целостной и идентичной самой себе.

Инцидент — начальный этап в динамике открытого конфликта, характеризующийся прямым противоборством сторон.

Катарсис — очищение, освобождение от аффекта, ранее вытесненного в подсознание и являющегося причиной невротического конфликта.

Консенсус — согласие, способ урегулирования конфликтов, ориентированный на совместное согласованное решение проблемы.

Конфликт — противоборство сторон взаимодействия, имеющих противоположно направленные мотивы, цели и интересы.

Конфликт латентный — скрытый, неявный конфликт, начальная стадия в развитии конфликта, характеризующаяся отсутствием открытых действий оппонентов.

Конформность — податливость человека реальному или воображаемому давлению группы.

Конфронтация — противоборство, противопоставление различных мнений, интересов, целей.

Кризис — резкое обострение остроты конфликта, после которого наступает качественное изменение ситуации.

Лидер - член группы, за которым она признает право принимать решения в значимых для нее ситуациях в силу его личного авторитета или занимаемой должности.

Медиатор — посредник в конфликте.

Медиация — посредничество в конфликте третьей, не участвующей в нем стороны.

Межгрупповая дискриминация — установление различий между собственной и другой группами, которое может служить предтечей конфликта.

Межличностные отношения — субъективно переживаемые взаимосвязи между людьми, проявляющиеся в характере и способах взаимных влияний, оказываемых людьми друг на друга в процессе совместной деятельности и общения.

Мотивация — влечение или побуждения, вызывающие активность субъекта и определяющие ее направленность.

Насилие - любые формы принуждения в отношении индивида или группы: один из крайних способов разрешения конфликта.

Негативизм — немотивированное поведение субъекта, проявляющееся в действиях, намеренно противоположных требованиям и ожиданиям других людей.

Ненависть — стойкое отрицательное чувство индивида, направленное на объекты, противоречащие его потребностям, убеждениям, ценностям и интересам.

Общение — многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, в основе которого лежат потребности в совместной деятельности и который включает в себя обмен информацией, взаимодействие и понимание другого человека.

Объект конфликта — материальная, социальная, политическая или духовная ценность, по поводу которой возникает противоборство сторон, стремящихся к обладанию или пользованию ею.

Переговоры — способ разрешения (урегулирования) конфликтов, совместная деятельность противоборствующих сторон по нахождению взаимоприемлемого решения проблемы.

Поведение агрессивное — форма действий человека, характеризующаяся демонстрацией превосходства в силе или угрозой применения силы по отношению к другому человеку или социальной группе, которым субъект стремится причинить ущерб.

Посредник — третья сторона в конфликте, призванная обеспечить конструктивное обсуждение и разрешение конфликта, однако сам посредник не имеет полномочий принимать решение.

Предмет конфликта — противоречие, лежащее в основе конфликта.

Претензия — притязание, заявление права на обладание чем-либо.

Соперничество — стратегия поведения оппонента в конфликте, характеризующаяся ориентацией на свои собственные интересы.

Сотрудничество — стратегия поведения оппонента в конфликте, характеризующаяся ориентацией на совместный поиск решений.

Статус — положение субъекта в обществе или группе, определяющее его права и обязанности.

Толерантность — 1) терпимость к чужому образу жизни, поведению, обычаям, мнениям, идеям, верованиям; 2) отсутствие или ослабление реагирования на какой-либо неблагоприятный фактор.

Третейский судья — третья сторона в конфликте, решения которой являются обязательными для оппонентов.

Ценностные ориентации - идеологические, политические, моральные и другие основания для оценки человеком окружающей действительности.

Эволюция конфликта — процесс постепенного развития конфликта от простых к более сложным формам.

Эскалация конфликта — нарастание остроты и размаха конфликтных действий, обусловленное обострением противоречий между оппонентами.

Этнический конфликт - форма межгруппового конфликта, когда группы с противоречивыми интересами поляризуются по этническому признаку.

### **Промежуточная аттестация (рубежный контроль)**

**Тест** – это вопрос (или незаконченное предложение) с вариантами предполагаемых ответов (окончаний предложения) на него, из которых студент выбирает один верный (или неверный – по указанию в тесте) по его мнению. Студентам предъявляются тесты в бланковом или компьютерном виде, выбранные из программы в случайном порядке. Представленный тест поможет студентам обратить внимание на ключевые вопросы тем учебной дисциплины, закрепить понятийный аппарат и более эффективно подготовиться к зачёту.

**Требования к тестированию:** знание терминов, понятий, категорий, концепций и теорий по дисциплине «Конфликтология»; понимание связей между теорией и практикой; умение аналитических способностей в процессе изучения дисциплины; владение технологиями разрешения конфликтов.

#### ***Методические указания:***

Готовясь к тестированию, студентам необходимо проработать информационный материал по дисциплине, выбрать учебную литературу; четко выяснить все условия тестирования заранее (сколько тестов будет предложено, сколько времени отводится на тестирование, какова система оценки результатов и т.д.). Приступая к работе с тестами, студенты должны внимательно и до конца прочитать вопрос и предлагаемые варианты ответов. Выбрать правильные (их может быть несколько). При ответе на чрезвычайно трудный вопрос, не надо тратить на него много времени и перейти к следующему вопросу. Вернуться к трудному вопросу в конце тестирования. Необходимо оставить время для проверки ответов, чтобы избежать механических ошибок.

#### **Критерии оценки (в баллах) для студентов очной формы обучения:**

За каждый правильный ответ выставляется студенту 1 балл.

«25 баллов» выставляется студенту, если он ответил на 80-100% вопросов;

«20 баллов» выставляется студенту, если он ответил на 60-79% вопросов;

«15 баллов» выставляется студенту, если он ответил на 41 - 59% вопросов;

«10 баллов» выставляется студенту, если он ответил на менее 40% вопросов.

«5 баллов» выставляется студенту, если он ответил на менее 30% вопросов.



«0 баллов» выставляется студенту, если он не участвовал в тестировании.

**Критерии оценки для студентов заочной формы обучения:**

«отлично» выставляется студенту, если он ответил на 80-100% вопросов;

«хорошо» выставляется студенту, если он ответил на 60-79% вопросов;

«удовлетворительно» выставляется студенту, если он ответил на 41 - 59% вопросов;

«неудовлетворительно» выставляется студенту, если он ответил на менее 40% вопросов.

**Вариант 1**

1. Внутриличностный конфликт понимается как конфликт между ...

- а) двумя бессознательными установками;
- б) сознательной и бессознательной структурами;
- в) двумя сознательными тенденциями;
- г) между любыми внутриличностными структурами

2. Полный перечень структурных элементов конфликта составляют ...

- а) роли оппонентов, объект конфликта, среда конфликта;
- б) позиции субъектов, участники конфликта, зона разногласий;
- в) стороны конфликта, субъективные и объективные характеристики конфликта;
- г) образ конфликтной ситуации, внешние позиции, внутренние позиции

3. К этапам конфликта относятся ...

- а) эскалация, конфликтная ситуация, речевое противодействие
- б) инициация конфликта, инцидент, деструктивный конфликт
- в) тупик, конфликтная ситуация, инцидент, эскалация, послеконфликтная стадия
- г) деструктивный конфликт, инициация конфликта, инцидент

4. Стратегия сотрудничества ...

- а) приводит к разрешению конфликта;
- б) ее применимость и выигрышность зависит от конкретной ситуации;
- в) свидетельствует о высокой конфликтологической компетентности личности;
- г) приводит к эскалации

5. Жесткие тактики поведения в конфликте ...

- а) всегда используются только после применения мягких и нейтральных;
- б) ориентируется на нанесение вреда, ущерба или использование давления на оппонента;
- в) их присутствие в конфликтном сценарии свидетельствует о недостатках воспитания личности;
- г) их присутствие в конфликтном сценарии свидетельствует о недостатках образования

6. Выберите правильный вариант ответа. Цель какой методики заключается в определении стиля поведения в конфликтной ситуации, личностной предрасположенности к конфликтному поведению. Состоит из 60 суждений, сгруппированных в 30 пар:

- а) тест родительского отношения;
- б) нет правильного варианта ответа;
- в) родительский опросник (АСВ);
- г) опросник Томаса.

## Вариант 2

1. Стимулирование конфликта предполагает ...
  - а) разрешение текущих проблем;
  - б) диагностику существующей ситуации в коллективе;
  - в) форму управления конфликтом;
  - г) материальное вознаграждение
  
2. Институционализация конфликта –это ...
  - а) определение места и времени переговоров по существу конфликта;
  - б) создание соответствующих органов и рабочих групп по регулированию конфликтного взаимодействия;
  - в) достижение соглашения между конфликтующими сторонами по признанию и соблюдению установленных правил и норм поведения в конфликте;
  - г) разработка нормативно-правовой базы
  
3. К форме завершения конфликта относятся ...
  - а) уступки, компромисс, уход, соперничество;
  - б) перерастание в другой конфликт, отмена, затухание, разрешение;
  - в) разрешение, уход, отмена, убеждение;
  - г) отмена, затухание, разрешение, перерастание в другой конфликт
  
4. Оцените суждение «Целью разрешения конфликта является некоторое бесконфликтное состояние, где люди взаимодействуют в полной гармонии»
  - а) возможно полное разрешение конфликта
  - б) нет полного бесконфликтного состояния
  - в) главное – управлять конфликтом
  - г) главное – не провоцировать конфликт
  
5. Человек определяет ситуацию, как конфликтную, исходя из ...
  - а) своего решения;
  - б) своего опыта;
  - в) своей конфликтности;
  - г) решения оппонента.
  
6. Сторонники данного подхода рассматривают поведение клиента как реальность, которую можно верифицировать, идентифицировать и измерить:
  - а) психодинамическое;
  - б) когнитивное;
  - в) бихевиоризм;
  - г) гуманистическое.

## Итоговая аттестация

**Зачёт** – это форма проверки знаний, умений и навыков обучающихся в ВУЗе. По заочной форме обучения все зачеты проводятся во время зачетно-экзаменационных сессий. Зачёт проводится в устной форме. Оценке подлежат правильность и грамотность речи студента, а также его достижения в течение семестра. Дополнительно выявляются сформированность у студентов таких качеств, как организованность, ответственность, трудолюбие, принципиальность, самостоятельность.

**Цель** – контроль качества и объема усвоенных студентами знаний, умений и навыков в соответствии с компетенцией ПК-3.

**Требования** к знаниям студентов определены федеральным государственным образовательным стандартом и рабочей программой дисциплины. К зачёту допускаются студенты, регулярно посещавшие учебные занятия и выполнившие задания по самостоятельной работе. Проведение зачёта должно обеспечивать возможности реального контроля знаний и навыков в соответствии с учебными планами.

#### **Шкала оценивания знаний, умений и навыков у студентов очной формы обучения:**

зачтено – от 60 до 110 рейтинговых баллов (включая 10 поощрительных баллов),  
не зачтено – от 0 до 59 рейтинговых баллов).

#### **Шкала оценивания знаний, умений и навыков у студентов заочной формы обучения:**

«зачтено» выставляется студенту, если он:

- знает основы конфликтологии,
- знает стандартные базовые процедуры оказания индивиду, группе, организации психологической помощи с использованием традиционных методов и технологий и умеет их применять;
- умеет анализировать структурные компоненты конфликта и описывать динамику развития конфликтной ситуации;
- умеет использовать формы и способы разрешения конфликтов;
- умеет разрабатывать пути предупреждения и профилактики конфликтов в образовательных учреждениях;
- владеет навыками проведения индивидуальной и групповой работы по оказанию психологической помощи;
- если выполнены все формы работы (устный индивидуальный опрос, практико-ориентированные задания 1-3, доклад, глоссарий, опорная схема-конспект, тестирование).

«не зачтено» выставляется студенту, если компетенция не сформирована и не выполнены все формы работы (устный индивидуальный опрос, практико-ориентированные задания 1-3, доклад, глоссарий, опорная схема-конспект, тестирование).

#### **Вопросы для зачёта студентов заочной формы обучения**

1. Дайте характеристику основных предпосылок формирования конфликтологических идей.
2. Назовите отрасли отечественной конфликтологии и дайте их сравнительную характеристику.
3. Дайте характеристику истории и современного состояния зарубежной конфликтологии.
4. Раскройте основные проблемы современного этапа развития отечественной конфликтологии.
5. Раскройте значение, предмет и задачи российской конфликтологии.
6. Оцените свои практические знания о конфликтах. Установите, какие основные факторы повлияли на их формирование.
7. Сравните подходы к определению сущности конфликта и его анализу в различных отраслях конфликтологии. Определите причины различий.
8. Назовите основные методики психологии, применяемые в исследовании и диагностике конфликтов.
9. Оцените с помощью тестов Томаса и Лири свое поведение в проблемных ситуациях социального взаимодействия.

10. В чем заключается конфликтоустойчивость человека?
11. Какие основные виды конфликтов вы знаете?
12. Перечислите основные объективные факторы возникновения конфликта.
13. Укажите, из каких основных компонентов состоит структура конфликта.
14. Каким образом происходят потеря и искажение информации при общении оппонентов?
15. Вспомните одну из трудных ситуаций, в которых вы оказывались. Охарактеризуйте свое поведение в ней.
16. Проанализируйте конструктивную и деструктивную функции одного из производственных (служебных) конфликтов, свидетелем которых вы являлись.
17. Какие вы знаете виды внутриличностных конфликтов?
18. При каких условиях возникают внутриличностные конфликты?
19. Какие из психологических защит являются наиболее эффективными при разрешении внутриличностных конфликтов?
20. Классификация конфликтов и их характеристика
21. Обоснуйте психологические факторы нормализации стресса.
22. Как влияет расширение границ мировосприятия на стресс?
23. Как здоровье человека влияет на стресс и конфликтность?
24. Измените свое поведение с целью уменьшения стресса.
25. Раскройте основные шаги алгоритма конструктивного разрешения конфликта.
26. В каких ситуациях целесообразно участие третьей стороны в разрешении конфликта?
27. Перечислите основные этапы деятельности руководителя по урегулированию конфликта.
28. Каковы основы деятельности психолога по урегулированию конфликтных отношений оппонентов?
29. От чего зависит успех на переговорах?
30. Вспомните один из семейных конфликтов ваших родных или близких. Как бы вы себя повели в роли третьей стороны в данном конфликте?

## **5. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

### **5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины**

#### **Основная литература:**

1. Анцупов А.Я. Конфликтология: учебник / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов .— М. : ЮНИТИ, 2000 .— 551 с.
2. Гришина Н. В. Психология конфликта / Н. В. Гришина. — 2-е изд., перераб. и доп. — СПб.: Питер, 2009.— 544 с.

#### **Дополнительная литература:**

3. Цветков В. Л. Психология конфликта. От теории к практике [Электронный ресурс]: учеб. пособие / В. Л. Цветков. — Москва: Юнити-Дана, 2015.— 183 с.

## 5.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и программного обеспечения, необходимых для освоения дисциплины

№	Учебные и научные ресурсы	Характеристика	Доступ	Регистрация	Ссылка на ресурс
<b>Учебные ресурсы</b>					
1.	Электронно-библиотечная система «Электронный читальный зал»	Полнотекстовая БД учебных и научных электронных изданий, в т.ч. содержит внутривузовские издания	Авторизованный доступ по паролю из любой точки сети Интернет	Регистрация в Отделе Электронной информации Библиотеки (корпус физмата, читальный зал №2)	<a href="https://bashed.u.bibliotech.ru/Account/LogOn">https://bashed.u.bibliotech.ru/Account/LogOn</a>
2.	Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека online»	Полнотекстовая БД учебных и научных электронных изданий	Авторизованный доступ по паролю из любой точки сети Интернет	Регистрация с любого ПК из сети БашГУ,	<a href="http://www.biblioclub.ru/">http://www.biblioclub.ru/</a>
3.	Электронно-библиотечная система издательства «Лань»	Полнотекстовая БД учебных и научных электронных изданий	Авторизованный доступ по паролю из любой точки сети Интернет	Регистрация с любого ПК из сети БашГУ	<a href="http://e.lanbook.com/">http://e.lanbook.com/</a>
<b>Российские научные ресурсы</b>					
4.	Научная электронная библиотека (eLibrary)	Полнотекстовая и аннотированная БД электронных научных изданий и публикаций в периодических изданиях	Авторизованный доступ по паролю в сети вуза. Пользование ресурсами открытого доступа с любого компьютера в сети Интернет	Регистрация с любого ПК из сети БашГУ.	<a href="http://elibrary.ru/">http://elibrary.ru/</a>
5.	База данных «Вестник Московского университета» (на платформе East View)	Полнотекстовая БД научных статей, опубликованных в журнале «Вестник МГУ» (25 серий)	Авторизованный доступ по паролю в сети вуза	Без регистрации	<a href="http://online.ebiblioteka.ru/">http://online.ebiblioteka.ru/</a>
<b>Зарубежные научные ресурсы</b>					
6.	SAGE Journals online	Более 600 наименований полнотекстовых научных журналов издательства SAGE. Одна из тематик: медицина, психология. Язык английский	Доступ в сети вуза	Без регистрации	<a href="http://www.uk.sagepub.com/">http://www.uk.sagepub.com/</a>

7.	Taylor and Francis	Полнотекстовые научные журналы, книги и реферативные журналы. В ресурс включены издания по <b>психологии</b> и т. д. Язык английский	Доступ в сети вуза	Без регистрации	<a href="http://www.tandfonline.com/">http://www.tandfonline.com/</a>
8.	Science/AAAS	Мультидисциплинарный журнал естественнонаучного профиля. Создатель - Американская ассоциация по развитию науки. Включает полнотекстовые статьи, обзоры новейших разработок в естественных и прикладных науках. Язык английский.	Доступ в сети вуза	Без регистрации	<a href="http://www.sciencemag.org/">http://www.sciencemag.org/</a>
9.	Wiley	Полнотекстовые научные журналы и электронные книги по следующим темам: психология и др. Язык английский.	Доступ в сети вуза	Без регистрации	<a href="http://onlinelibrary.wiley.c">http://onlinelibrary.wiley.c</a>

## 6. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине

	<p>Конфликтология</p>	<p><b>1. учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа:</b> аудитория № 606 (гуманитарный корпус), аудитория № 607 (гуманитарный корпус).</p> <p><b>2. учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа:</b> аудитория № 601 а (гуманитарный корпус), аудитория № 604 (гуманитарный корпус).</p> <p><b>3. помещения для самостоятельной работы:</b> читальный зал № 5 (гуманитарный корпус).</p> <p><b>4. учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций, для текущего контроля и промежуточной аттестации:</b> аудитория № 602 б (гуманитарный корпус).</p>	<p><b>Аудитория № 606</b> Учебная мебель, доска, мультимедийный проектор Panasonic PT-LB78BE, экран настенный Classic Norma 244*183, ноутбук Lenovo G570, 15.6, Intel Celeron, 2 Gb</p> <p><b>Аудитория № 607</b> Учебная мебель, доска, мультимедийный проектор Panasonic PT-LB78BE, экран настенный Classic Norma 244*183, ноутбук Lenovo G570, 15.6, Intel Celeron, 2 Gb</p> <p><b>Аудитория № 601 а</b> Учебная мебель, доска</p> <p><b>Аудитория № 604</b> Учебная мебель</p> <p><b>Читальный зал № 5</b> (гуманитарный корпус) Учебная мебель – 27 посадочных мест, учебно-наглядные пособия, принтер Kyocera M130 – 1 шт., сканер Epson V33 – 1 шт., моноблок Compaq Intel Atom, 20.0”, 2 GB, Моноблок IRu 502, 21.5”, Intel Pentium, 4 GB, огнетушитель – 1 шт., подставка автосенсорная на сканер – 1 шт.</p> <p><b>Аудитория № 602 б</b> Учебная мебель</p>	<p>1. Windows 8 Russian. Windows Professional 8 Russian Upgrade. Бессрочная лицензия OLP NL Academic Edition (договор №104 от 17.06.2013 г.)</p> <p>2. Microsoft Office Standard 2013 Russian. Бессрочная лицензия OLP NL Academic Edition (договор №114 от 12.11.2014 г.)</p>
--	-----------------------	--	---	--

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
ФГБОУ ВО «БАШКИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
ФАКУЛЬТЕТ ПСИХОЛОГИИ

**СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ**

дисциплины «Конфликтология» на 2 курсе в 4 семестре  
очная форма обучения

<b>Вид работы</b>	<b>Объем дисциплины</b>
Общая трудоемкость дисциплины (ЗЕТ / часов)	3 ЗЕТ/108
Учебных часов на контактную работу с преподавателем:	32,2
лекций	16
практических/ семинарских	16
лабораторных	-
других (групповая, индивидуальная консультация и иные виды учебной деятельности, предусматривающие работу обучающихся с преподавателем) (ФКР)	0,2
Учебных часов на самостоятельную работу обучающихся (СР) включая подготовку к экзамену	75,8
Учебных часов на подготовку к экзамену/зачету/дифференцированному зачету (Контроль)	-

Форма контроля: зачет на 2 курсе в 4 семестре.



№ п/п	Тема и содержание	Форма изучения материалов: лекции, практические занятия, семинарские занятия, лабораторные работы, самостоятельная работа и трудоемкость (в часах)				Основная и дополнительная литература, рекомендуемая студентам (номера из списка)	Задания по самостоятельной работе студентов	Форма текущего контроля успеваемости (коллоквиумы, контрольные работы, компьютерные тесты)
		ЛК	ПР	ЛР	СР			
1	2	3	5	6	7	8	9	10
<b>Модуль 1 Темы 1-3</b>								
1.	Теоретические основы конфликтологии.	2	2	-	10	О-1, 2 Д - 3	Подготовка к практическому занятию	Устный индивидуальный опрос
2.	Виды конфликтов. Методы изучения конфликтов и конфликтного поведения	2	2	-	10	О-1, 2 Д - 3	Подготовка опорной схемы- конспекта	Опорная схема- конспект
3.	Конфликты в различных сферах человеческого взаимодействия	2	2	-	12	О-1, 2 Д - 3	Практико- ориентированные задания	Анализ и обсуждение вариантов решения конфликтных ситуаций
<b>Модуль 2 Темы 4-7</b>								
4.	Конфликт в социально- педагогическом процессе.	2	2	-	12	О-1, 2 Д - 3	Глоссарий	Проверка глоссария
5	Предупреждение конфликтов и стресс	2	2	-	10	О-1, 2 Д - 3	Доклад	Заслушивание и обсуждение доклада

6	Модели разрешения конфликтов: посредничество; арбитраж. Социально-технологические технологии разрешения конфликтов	2	4		10	О-1, 2 Д - 3	Практико-ориентированные задания	Анализ и обсуждение вариантов решения конфликтных ситуаций
7	Традиционные технологии оказания психологической помощи человеку и группе	4	2		11,8	О-1, 2 Д - 3	Глоссарий Тестирование	Проверка глоссария Результаты тестирования
	<b>Всего часов:</b>	16	16		75,8			

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
ФГБОУ ВО «БАШКИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
ФАКУЛЬТЕТ ПСИХОЛОГИИ

**СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ**

дисциплины Конфликтология на 3 курсе, сессия 2  
заочная форма обучения (5 лет)

<b>Вид работы</b>	<b>Объем дисциплины</b>
Общая трудоемкость дисциплины (ЗЕТ / часов)	3 ЗЕТ/108
Учебных часов на контактную работу с преподавателем:	10,7
лекций	4
практических/ семинарских	6
лабораторных	-
других (групповая, индивидуальная консультация и иные виды учебной деятельности, предусматривающие работу обучающихся с преподавателем) (ФКР)	0,7
Учебных часов на самостоятельную работу обучающихся (СР) включая подготовку к экзамену	93,5
Учебных часов на подготовку к экзамену/зачету/дифференцированному зачету (Контроль)	3,8

Форма контроля:                      зачет на 3 курсе, сессия 2

№ п/п	Тема и содержание	Форма изучения материалов: лекции, практические занятия, семинарские занятия, лабораторные работы, самостоятельная работа и трудоемкость (в часах)					Основная и дополнительная литература, рекомендуемая студентам (номера из списка)	Задания по самостоятельной работе студентов	Форма текущего контроля успеваемости (коллоквиумы, контрольные работы, компьютерные тесты и т.п.)
		ЛК	ПР/СЕМ	ЛР	СР	Контроль			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<b>Модуль 1 Темы 1-3</b>									
1.	Теоретические основы конфликтологии.	1	-	-	13	1	О-1, 2 Д - 3	Подготовка к практическому занятию	Устный индивидуальный опрос
2.	Виды конфликтов. Методы изучения конфликтов и конфликтного поведения	1	-	-	13	1	О-1, 2 Д - 3	Подготовка опорной схемы-конспекта	Опорная схема-конспект
3.	Конфликты в различных сферах человеческого взаимодействия	-	2	-	13	-	О-1, 2 Д - 3	Практико-ориентированные задания	Анализ и обсуждение вариантов решения конфликтных ситуаций
<b>Модуль 2 Темы 4-7</b>									
4.	Конфликт в социально-педагогическом процессе.	-	1	-	13	1	О-1, 2 Д - 3	Глоссарий	Проверка глоссария
5	Предупреждение конфликтов и стресс	-	1	-	13	-	О-1, 2 Д - 3	Доклад	Заслушивание и обсуждение доклада

6	Модели разрешения конфликтов: посредничество; арбитраж. Социально-технологические технологии разрешения конфликтов	-	2		13	0,8	О-1, 2 Д - 3	Практико-ориентированные задания	Анализ и обсуждение вариантов решения конфликтных ситуаций
7	Традиционные технологии оказания психологической помощи человеку и группе	2	-		15,5	-	О-1, 2 Д - 3	Глоссарий Тестирование	Проверка глоссария Результаты тестирования
	<b>Всего часов:</b>	4	6	-	93,5	3,8			

## Рейтинг – план дисциплины

## КОНФЛИКТОЛОГИЯ

Направление подготовки 37.03.01 Психология  
курс 2, семестр 4

Виды учебной деятельности студентов	Балл за конкретное задание	Число заданий за семестр	Баллы	
			Минимальный	Максимальный
<b>Модуль 1. Темы 1-3</b>				
<b>Текущий контроль</b>				<b>25</b>
1. Устный индивидуальный опрос	3	3	0	9
2. Практико-ориентированные задания	5	1	0	5
3. Опорная схема-конспект	11	1	0	11
<b>Рубежный контроль</b>				<b>25</b>
Тестовый контроль	25	1	0	25
<b>Итого</b>			<b>0</b>	<b>50</b>
<b>Модуль 2. Темы 4-7</b>				
<b>Текущий контроль</b>				<b>25</b>
1. Устный индивидуальный опрос	3	4		<b>12</b>
2. Практико-ориентированные задания	5	1	0	5
3. Глоссарий	5	1	0	5
4. Доклад	3	1	0	3
<b>Рубежный контроль</b>				<b>25</b>
Тестовый контроль	25	1	0	25
<b>Итого</b>				<b>50</b>
<b>Поощрительные баллы</b>				
1. Студенческая олимпиада			0	<b>3</b>
2. Проведение исследований			0	<b>3</b>
3. Публикация статей			0	<b>4</b>
<b>Посещаемость (баллы вычитаются из общей суммы набранных очков)</b>				
1. Посещение лекционных занятий			0	-6
2. Посещение практических (семинарских) занятий			0	-10
<b>Итоговый контроль</b>				<b>зачет</b>