

МИНОБРНАУКИ РФ
ФГБОУ ВО «БАШКИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
ФАКУЛЬТЕТ ПСИХОЛОГИИ

Утверждено:
На заседании кафедры психологического
сопровождения и клинической психологии

Согласовано:
Председатель УМК факультета /
института

Протокол № 1 от «30» августа 2021г.

Зав. кафедрой _____ /Халфина Р.Р.

_____  Гиниятова З.М.

Рабочая программа дисциплины

КОНФЛИКТОЛОГИЯ

Вариативная часть

Направление подготовки
37.04.01 – Психология

Профиль
Семейная психология и консультирование

Квалификация
Магистр

Разработчик (составитель)

Доцент, к.пед.н.



_____ /Хахлова О.Н.

Для приема 2021г.
Уфа 2021г.

Составитель: доцент кафедры, к.п.н., доцент Хахлова О.Н.

Рабочая программа дисциплины утверждена (или актуализирована) на заседании кафедры психологического сопровождения и клинической психологии протокол № 1 от «30» августа 2021 г.

Заведующий кафедрой



/ Халфина Р.Р./

Список документов и материалов

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с установленными в образовательной программе индикаторами достижения компетенций
2. Цель и место дисциплины в структуре образовательной программы
3. Содержание рабочей программы (объем дисциплины, типы и виды учебных занятий, учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся)
4. Фонд оценочных средств по дисциплине
 - 4.1. Перечень компетенций и индикаторов достижения компетенций с указанием соотнесенных с ними запланированных результатов обучения по дисциплине. Описание критериев и шкал оценивания результатов обучения по дисциплине.
 - 4.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценивания результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с установленными в образовательной программе индикаторами достижения компетенций. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов обучения по дисциплине.
5. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины
 - 5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины
 - 5.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и программного обеспечения, необходимых для освоения дисциплины, включая профессиональные базы данных и информационные справочные системы
6. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с установленными в образовательной программе индикаторами достижения компетенций

По итогам освоения дисциплины обучающийся должен достичь следующих результатов обучения:

Категория (группа) компетенций	Формируемая компетенция (с указанием кода)	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине
Профессиональные компетенции	ПК-1 Способен разрабатывать и реализовывать программы повышения психологической защищенности и предупреждения психологического неблагополучия семьи	ИПК 1.1 Знать логику и этапы разработки и реализации программ психопрофилактики и психологической помощи семье.	Знать сущность, структуру и динамику конфликта
		ИПК 1.2 Уметь применять научно-исследовательские методы в разработке и реализации программ психопрофилактики и психологической помощи семье.	Уметь выявлять причины и факторы конфликтов
		ИПК 1.3 Владеть методами разработки, реализации и оценки результатов эффективности программ психопрофилактики и психологической помощи семье.	Владеть способами профилактики и разрешения конфликтов

2. Цель и место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Конфликтология» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений. Дисциплина изучается на 2 курсе в 3 семестре. Цель дисциплины - развитие профессиональных компетенций в области психологии конфликта.

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

Содержание рабочей программы представлено в Приложении № 1.

4. Фонд оценочных средств по дисциплине

4.1. Перечень компетенций и индикаторов достижения компетенций с указанием соотнесенных с ними запланированных результатов обучения по дисциплине. Описание критериев и шкал оценивания результатов обучения по дисциплине.

ПК-1 Способен разрабатывать и реализовывать программы повышения психологической защищенности и предупреждения психологического неблагополучия семьи

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине	Критерии оценивания результатов обучения	
		«Не зачтено»	«Зачтено»
ИПК 1.1 Знать логику и этапы разработки и реализации программ психопрофилактики и психологической помощи семье.	Знать сущность, структуру и динамику конфликта	Знает сущность, структуру и динамику конфликта	Не знает сущность, структуру и динамику конфликта
ИПК 1.2 Уметь применять научно-исследовательские методы в разработке и реализации программ психопрофилактики и психологической помощи семье.	Уметь выявлять причины и факторы конфликтов	Умеет выявлять причины и факторы конфликтов	Не умеет выявлять причины и факторы конфликтов
ИПК 1.3 Владеть методами разработки, реализации и оценки результатов эффективности программ психопрофилактики и психологической помощи семье.	Владеть способами профилактики и разрешения конфликтов	Владеет способами профилактики и разрешения конфликтов	Не владеет способами профилактики и разрешения конфликтов

4.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценивания результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с установленными в образовательной программе индикаторами достижения компетенций. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов обучения по дисциплине.

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине	Оценочные средства

ИПК 1.1 Знать логику и этапы разработки и реализации программ психопрофилактики и психологической помощи семье.	Знать сущность, структуру и динамику конфликта	Практическое задание
ИПК 1.2 Уметь применять научно-исследовательские методы в разработке и реализации программ психопрофилактики и психологической помощи семье.	Уметь выявлять причины и факторы конфликтов	Практическое задание, Тест
ИПК 1.3 Владеть методами разработки, реализации и оценки результатов эффективности программ психопрофилактики и психологической помощи семье.	Владеть способами профилактики и разрешения конфликтов	Тест

Оценка знаний, умений и навыков, характеризующая этапы формирования компетенций в рамках изучения дисциплины «Конфликтология» осуществляется в ходе текущей и промежуточной аттестаций.

К оценочным средствам можно отнести: индивидуальный, групповой опрос; устный опрос (вопросы для самоконтроля); практическое задание; тесты. Формой промежуточной аттестации является зачет.

Практические занятия

Выполнение студентами практических заданий направлено на достижение следующих целей:

- обобщение, систематизация, углубление, закрепление полученных теоретических знаний;
- формирование умений, получение первоначального практического опыта по выполнению профессиональных задач в соответствии с требованиями к результатам освоения дисциплины, профессионального модуля. Освоенные на практических и лабораторных занятиях умения в совокупности с усвоенными знаниями и полученным практическим опытом при прохождении учебной и производственной практики формируют профессиональные компетенции;
- совершенствование умений применять полученные знания на практике, реализация единства интеллектуальной и практической деятельности.

Критерии оценки (в баллах) в соответствии рейтинг плану по максимальному и минимальному количеству баллов:

10 баллов выставляется студенту, если продемонстрировал знание теоретической части дисциплины, умение применять теоретические знания при выполнении практических заданий. Работа выполнена полностью без неточностей и ошибок.

6-8 баллов выставляется студенту, если при выполнении лабораторной работы допущены несущественные ошибки разного рода.

4-5 баллов выставляется студенту, если при выполнении лабораторной работы заметны пробелы в знаниях дисциплины. Студент не полностью выполнил задание или

при решении допущены значительные ошибки.

1-3 балла выставляется студенту, если при выполнении лабораторной работы студент не полностью выполнил задание или при решении допущены грубые ошибки.

Темы практических занятий по курсу «Конфликтология»:

. **Тема:** Понимание, структура, модели, функции, психологические причины и динамика развития конфликтов

Вопросы для обсуждения

1. Подходы к пониманию конфликта. Субъекты конфликтного взаимодействия. Сферы противодействия субъектов конфликта.
2. Психологическая сущность конфликта: характеристика трудной ситуации в жизнедеятельности человека. Отличие трудной ситуации от простой ситуации. Поведение человека в трудной жизненной ситуации: влияние объективных и субъективных составляющих.
3. Основания типологии конфликтов в зависимости от признака конфликта: природы возникновения конфликта, направленности воздействия, количества участников конфликта, способа разрешения и т.д. Типология конфликтов К.Левина.
4. Основные функции конфликтов. Конструктивные функции конфликта. Деструктивные функции конфликта. Конкретный и относительный характер основных функций социального конфликта. Влияние конфликтов на основных участников и на социальное окружение.
5. Динамика конфликта. Этапы развития конфликта. Фазы конфликта: начальная фаза, фаза подъёма, пик конфликта, фаза спада. Возможности разрешения конфликтов в зависимости от этапов и фаз их развития.
6. Теории механизмов возникновения конфликтов. Формулы конфликта.
7. Конфликты и транзактный анализ. Понятие транзакции и их типы. Основные поведенческие характеристики Родителя, Взрослого, Ребенка. Алгоритм транзактного анализа.
8. Конфликтное поведение: стратегии и тактики.
9. Второе практическое занятие по данной теме проходит в форме интерактивных игр (Деловая игра «Жалоба»; Дидактическая игра «Конфликтные ситуации»).

Тема: Психология конфликтной личности

Эффективное общение и рациональное поведение в конфликте. (Тренинговые упражнения).

Тема: Виды конфликтов, их психологическая характеристика и проявления в различных сферах общественно-исторической практики

Вопросы для обсуждения

1. 1. Внутриличностный конфликт: понятие и его особенности. Основные психологические концепции внутриличностных конфликтов
2. Понятие межличностного конфликта и его психологическая структура. Основные психологические подходы в изучении межличностных конфликтов.
3. Психологические признаки межличностных конфликтов.
4. Психологические особенности групповых конфликтов и их структура. Классификация групповых конфликтов. Социально-психологические причины групповых конфликтов. Пути разрешения конфликтов между личностью и группой.
5. Межгрупповые конфликты в психологии, их причины и функции. Психологическая специфика протекания межгрупповых конфликтов и способы их разрешения.

6. Межэтнические и военные конфликты.
7. Политические конфликты.
8. Организационные конфликты
9. Семейные конфликты
10. Супружеские конфликты, их причины, психологические особенности протекания и разрешения.

Тема: Технологии предупреждения, управления и разрешения конфликтов

Вопросы для обсуждения

1. 1. Прогнозирование конфликтов. Особенности прогнозирования и профилактики конфликтов. Принципы прогнозирования: системность, согласованность, непрерывность, верифицируемость, альтернативность, рентабельность.
2. Этапы прогнозирования: редпрогнозная ориентация, сбор данных прогнозного фона, разработка базовой модели, построение поисковой модели, создание нормативной модели, оценка достоверности и точности прогноза, выработка рекомендаций.
3. Методы прогнозирования конфликтов: фактографический, статистический, прогнозная экстраполяция, прогнозная интерполяция, метод исторической аналогии, метод математического моделирования, метод экспертных оценок и т.д.
4. Технология предупреждения конфликтов. Принципы предупреждения конфликтов. Индивидуально– психологические условия предупреждения конфликтов. Способы и приемы самокоррекции отношения к предконфликтной ситуации и поведения в ней: аутогенная тренировка, самоанализ своего поведения в конфликтной ситуации.
5. Коммуникативная компетентность как основа предупреждения возникновения конфликтов. Психология конструктивной критики.
6. Завершение конфликта: определение, основные формы, критерии, исходы. Факторы, влияющие на результативность разрешения конфликта: время, посредничество, своевременность, равновесие сил, культуры, ценностей, опыта, отношений.
7. Посредничество и медиация в разрешении конфликтов. Урегулирование конфликта с участием третьей стороны: тактики взаимодействия медиатора с конфликтующими сторонами. Консультирование по посредничеству. Четырехшаговая модель консультирования Д.Дэна. Коуч- консультирование.
8. Конфликт-менеджмент. Навыки психической саморегуляции поведения и деятельности специалиста в ситуациях конфликта и затруднённого взаимодействия.
9. Условия конструктивного разрешения конфликтов: прекращение конфликтного взаимодействия, поиск общего в целях и интересах, снижение негативных эмоций, изменение своего отношения к оппоненту, объективное обсуждение проблемы, выбор оптимальной стратегии разрешения конфликта.
10. Этапы разрешения конфликта. Способы разрешения конфликтов. Стратегии разрешения конфликта.

Контрольные задания

1. Конспектирование и аннотирование первоисточников
 - С.Мадди. Модель конфликта.
 - К.Хорни. Культура и невроз.
 - К.Левин .Типы конфликтов
 - Х.Хекхаузен. Миллеровская модель конфликта
 - Г.Лейц. Ролевые конфликты
 - Ф.Е.Василюк. Конфликт.
 - Т.В.Драгунова. Проблема конфликта в подростковом возрасте
- Литература: Психология конфликта. Хрестоматия/ Сост. И общая редакция Н.В.Гришиной: 2-е изд.,доп. –СПб.:Питер, 2008 -480с.:ил
- Разработка электронных презентаций основных подходов и теорий разрешения

конфликтов

2. Проведение конфликтологической экспертизы заданной учебной ситуации

*Начальнику жалуется работница. По ее словам, работающая рядом с ней сотрудница унижает ее человеческое достоинство. При разборе жалобы выяснилось, что та высказывает ей претензии по поводу многочисленных, часто повторяющихся ошибок в работе. По поводу корректности замечаний спорящие во мнениях разошлись: обиженная настаивала, что коллега ее унижает, на что та ответила: «Я говорю нормально, но сколько раз можно повторять одно и то же?!»

3. Решение кейсов

Задачи и практические ситуации

1. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию. В ответ на критику со стороны подчиненного, прозвучавшую на служебном совещании, начальник начал придираться к нему по мелочам и усилил контроль за его служебной деятельностью.

2. Какое дальнейшее поведение позволит управлять конфликтом? Объясните свой ответ. Ваш заместитель очень опытный специалист, он действительно знает работу как «свои пять пальцев», практически он незаменим, когда он рядом, вы уверены, что все будет хорошо. Однако вы знаете, что он бесчувственный человек и никакие «человеческие» проблемы его не интересуют. От этого в коллективе в последнее время стало тревожно, некоторые коллеги собираются подать заявления об уходе, так как он их обидел. Вы пытались в неформальной беседе с ним обсудить это, но он даже не понимает, о чем вы говорите, его интересует только план и прибыль.

3. Какое дальнейшее поведение позволит управлять конфликтом? Объясните свой ответ. Во время деловой встречи с вами ваш сотрудник из отдела рекламы «вышел из себя», не принимая ваших замечаний по поводу очередного рекламного проекта. Вы не можете позволить подчиненному так себя вести, ведь он подрывает ваш авторитет.

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

5. Решите ситуацию, ответив на вопрос — по какой формуле возможно разрешение конфликта. Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации. Беседуя с претендентом на вакантную должность, руководитель дает обещание в дальнейшем повысить его в должности. Вновь принятый с воодушевлением приступает к работе, проявляя высокую работоспособность и добросовестность. Руководство постоянно увеличивает нагрузку, не прибавляя зарплату и не повышая в должности. Спустя некоторое время работник начинает проявлять признаки недовольства... Назревает конфликт.

6. Решите ситуацию, ответив на вопрос — по какой формуле возможно разрешение конфликта. Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации. При распределении премии начальник не выделил ее одному из подчиненных. Оснований для депремирования не было. На вопрос подчиненного руководитель не смог объяснить причины, сказал только: «Это я вас учу».

7. Решите ситуацию, ответив на вопрос — по какой формуле возможно разрешение конфликта. Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации. На совещании один из подчиненных, не выдержав нажима руководителя, в полшутливой форме обратил на этот нажим внимание. Руководитель не нашелся, что сказать, но после этого случая стал действовать еще более жестко, особенно в отношении «шутника».

8. Решите ситуацию, ответив на вопрос — по какой формуле возможно разрешение конфликта. Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации. Начальник участка дает задание рабочему. Тот отказывается, мотивируя свой отказ тем, что эта работа требует более высокого разряда и добавляя при этом, что ему уже пять лет не повышают разряд.

9. Решите ситуацию, ответив на вопрос — по какой формуле возможно разрешение конфликта. Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации. Начальник сообщает подчиненному, что в следующем месяце отправляет его на курсы повышения квалификации. Подчиненный отказывается, ссылаясь на то, что до пенсии ему осталось полтора года.

10. Проведите трансактный 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».

11. Проведите трансактный анализ на предмет конфликтности межличностного взаимодействия в следующей ситуации.

Начальник отдела в конце рабочего дня обращается к сотруднику с просьбой остаться после работы для составления срочного отчета. Сотрудник отказывается, ссылаясь на усталость и на то, что рабочий день уже закончился.

12. Проведите трансактный 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.

13. Решите ситуацию, ответив на вопрос — по какой формуле возможно разрешение конфликта. Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации. Работник, достигший пенсионного возраста, жалуется начальнику, что мастер выживает его с работы. Мастер клянется, что ни малейшего повода для этого не дает. Работник же продолжает жаловаться.

14. Какое дальнейшее поведение позволит управлять конфликтом? Объясните свой ответ. Вы приняли на работу молодого способного юриста (только что окончившего Институт внешнеэкономических связей, экономики и права), который превосходно справляется с работой. Он провел уже несколько консультаций, и клиенты им очень довольны. Вместе с тем он резок и заносчив в общении с другими работниками, особенно с обслуживающим персоналом. Вы каждый день получаете такого рода сигналы, а сегодня поступило письменное заявление от вашего секретаря по поводу его грубости.

15. Какое дальнейшее поведение позволит управлять конфликтом? Объясните свой ответ. У вас в подразделении есть несколько подчиненных, которые совершают немотивированные действия. Вы видите их постоянно вместе, при этом вам кажется, что вы знаете, кто у них неформальный лидер. Вам нужно заставить их хорошо работать, а не устраивать «тусовки» прямо на рабочем месте. Вы не знаете, какой интерес их объединяет.

16. Какое дальнейшее поведение позволит управлять конфликтом? Объясните свой ответ. Вы критикуете одну свою служащую, она реагирует очень эмоционально. Вам приходится каждый раз свертывать беседу и не доводить разговор до конца. Вот и сейчас, после ваших замечаний — она расплакалась.

17. Какое дальнейшее поведение позволит управлять конфликтом? Объясните свой ответ. Всякий раз, когда вы ведете серьезный разговор с одной из ваших подчиненных, критикуете ее работу и спрашиваете, почему она так поступает, она отделяется молчанием. Вам это неприятно, вы не знаете толком, с чем связано ее молчание, воспринимает она критику или нет, вы расстраиваетесь и злитесь.

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

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

20. Проведите транзактный анализ на предмет конфликтности межличностного взаимодействия в следующей ситуации.

Руководитель обращается к своему заместителю со словами упрека: «Вы не смогли обеспечить своевременность выполнения поставленной задачи». Заместитель: «Меня отвлекли семейные обстоятельства».

21. Как бы вы поступили на месте руководителя? Проиграйте возможные варианты. Руководитель принял на работу специалиста, который должен работать в подчинении у его заместителя. Прием на работу не был согласован с заместителем. Вскоре проявилась неспособность принятого работника выполнять свои обязанности. Заместитель служебной запиской докладывает об этом руководителю...

22. Какое дальнейшее поведение позволит управлять конфликтом? Объясните свой ответ.

Вы недавно назначены завучем общеобразовательной школы. Вы еще плохо знаете педагогов учреждения, учителя еще не знают вас в лицо. Вы идете после звонка на урок на совещание к директору школы. Проходите мимо учительского кабинета и замечаете двух учителей, которые во время занятий о чем-то оживленно беседуют. Возвращаясь с совещания, которое длилось один час, вы опять видите тех же педагогов в учительской за беседой.

23. Какое дальнейшее поведение позволит управлять конфликтом? Объясните свой ответ. Вы работаете социальным педагогом в социально-педагогическом центре. В центре сложная обстановка, много работы, не хватает специалистов. Выезжая в командировку на повышение квалификации, вы случайно встречаете социального педагога Вашего центра, который уже две недели находится на больничном. Но вы находите его в полном здравии. Он кого-то с нетерпением встречает в аэропорту.

24. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию. Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возникает конфликт.

25. Какое дальнейшее поведение позволит управлять конфликтом? Объясните свой ответ. Вы недавно назначены завучем общеобразовательной школы. Вы еще плохо знаете педагогов учреждения, учителя еще не знают вас в лицо. Вы идете после звонка на урок на совещание к директору школы. Проходите мимо учительского кабинета и замечаете двух учителей, которые во время занятий о чем-то оживленно беседуют. Возвращаясь с совещания, которое длилось один час, вы опять видите тех же педагогов в учительской за беседой.

26. Какое дальнейшее поведение позволит управлять конфликтом? Объясните свой

ответ. Вы работаете социальным педагогом в социально-педагогическом центре. В центре сложная обстановка, много работы, не хватает специалистов. Выезжая в командировку на повышение квалификации, вы случайно встречаете социального педагога Вашего центра, который уже две недели находится на больничном. Но вы находите его в полном здравии. Он кого-то с нетерпением встречает в аэропорту.

27. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию. Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возникает конфликт.

28. Как бы вы поступили на месте руководителя? Проиграйте возможные варианты. Руководитель принял на работу специалиста, который должен работать в подчинении у его заместителя. Прием на работу не был согласован с заместителем. Вскоре проявилась неспособность принятого работника выполнять свои обязанности. Заместитель служебной запиской докладывает об этом руководителю...

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

30. Решите ситуацию, ответив на вопрос — по какой формуле возможно разрешение конфликта. Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации. При распределении премии начальник не выделил ее одному из подчиненных. Оснований для депремирования не было. На вопрос подчиненного руководитель не смог объяснить причины, сказал только: «Это я вас учу».

Примерные вопросы к зачету

1. Исторические особенности отношения общества к конфликту.
2. Предмет конфликтологии.
3. Конфликт как социальный феномен общественной жизни.
4. Задачи конфликтологии в различных сферах человеческого взаимодействия.
5. Теоретические предпосылки возникновения конфликтологии.
6. Этапы развития конфликтологии.
7. Конфликтный функционализм Г. Зиммеля.
8. Социал-дарвинистская концепция конфликта: представители, особенности.
9. Равновесная и конфликтная модели: сравнительный анализ.
10. Диалектическая теория конфликта К. Маркса.
11. Функциональная концепция конфликта Т. Парсонса.
12. Особенности изучения конфликта в теории Л. Козера.
13. Концепция конфликта Р. Дарендорфа.
14. Общая теория конфликта Р. Боулдинга.
15. Конфликт как форма воспроизводства общества А. Турена.
16. Особенности отношения к конфликту в отечественной науке.
17. Структура социального конфликта.
18. Источники и причины возникновения социальных конфликтов.
19. Динамическая модель конфликта.
20. Функции социальных конфликтов.
21. Проблема типологии конфликтов.
22. Диагностика конфликтов.
23. Причины и источники внутриличностных конфликтов и формы их проявления.
24. Основные подходы к пониманию внутриличностного конфликта.

25. Виды внутриличностных конфликтов.
26. Основные способы разрешения внутриличностных конфликтов.
27. Понятие межличностных конфликтов, их причины.
28. Особенности межличностных конфликтов, их динамика.
29. Характеристика основных стилей поведения, их положительные и отрицательные стороны.
30. Групповой процесс: особенности, динамика.
31. Причины возникновения групповых конфликтов и их классификация.
32. Групповые нормы, ценности и стереотипы поведения.
33. Последствия и функции внутригруппового конфликта.
34. Предупреждение межличностных и групповых конфликтов.
35. Конфликты в организациях: особенности возникновения и протекания.
36. Конфликты между руководителями и подчиненными, их предупреждение, регулирование.
37. Трудовые конфликты и пути их разрешения.
38. Особенности инновационных конфликтов.
39. Причины возникновения, структура и функции педагогических конфликтов.
40. Особенности педагогических конфликтов.
41. Конфликты между учениками, их характер, возрастные особенности.
42. Предупреждение и регулирование педагогических конфликтов.
43. Супружеские конфликты. Социально-психологические и ролевые различия супругов.
44. Причины и источники супружеских конфликтов.
45. Способы разрешения супружеских конфликтов.
46. Причины возникновения, типология и структура семейных конфликтов.
47. Функции и последствия конфликтов в семье.
48. Природа этнонациональных конфликтов, их причины и участники.
49. Особенности этнонациональных конфликтов, роль культурных и религиозных факторов.
50. Проблема конфликта в организации. Роль и задачи руководителя в регулировании конфликтных ситуаций.
51. Регулирование современных национальных противоречий в России.
52. Понятие и типология политического конфликта.
53. Социальные и психологические причины политических конфликтов.
54. Конфликты власти, их специфика. Проблемы достижения социально-политического согласия в обществе.
55. Переговоры как один из основных методов разрешения конфликта. Посредничество в переговорах.
56. Переговорные стили, их особенности.
57. Предпосылки и механизмы разрешения конфликтов: общие положения.
58. Этические моменты в деятельности руководителя при разрешении конфликтов.
59. Субъективные аспекты конфликта, типы участников конфликта, их психология.
60. Место конфликтологии в системе наук об обществе.
61. Движущие силы и мотивация конфликтов. Конфликты потребностей, интересов, ценностей, норм.

5. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

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

Основная литература:

1. **Белинская, Александра Борисовна**. Педагогическая конфликтология : учеб. пособ. для студ. вузов / А. Б. Белинская .— 2-е изд. — Москва : Юрайт, 2020 .— 206 с. — (Высшее образование) .— Кн. доступна на образоват. платформе "Юрайт" urait.ru, а также

в моб. прилож. "Юрайт.Библиотека" .— Библиогр.: в конце гл. — ISBN 978-5-534-10769-2 : 440 р. 15 к.

2. **Лопарев, Анатолий Васильевич.** Конфликтология : учеб. для академ. бакалавр. / А. В. Лопарев, Д. Ю. Знаменский .— Москва : Юрайт, 2017 .— 290 с. — (Бакалавр. Академический курс) .— Книга доступна в электронной библиотечной системе biblio-online.ru .— Библиогр.: с. 289 .— ISBN 978-5-9916-9068-3 : 741 р. 61 к.

Дополнительная литература

3. **Лукин , Ю. Ф.** Конфликтология. Управление конфликтами(Management of the conflicts) : учеб. для студ. вузов / Ю. Ф. Лукин ; ПГУ им. М.В. Ломоносова .— М. : Трикта: Академический Проект, 2007 .— 799 с. — (Gaudeamus) .— ISBN 978-5-8291-0857-1 : 540 р. 00 к. — ISBN 978-5-902358-84-8.

4. **Черкасова, Т.В.** Ювенальная конфликтология : учеб. пособие / Т.В. Черкасова ; Институт социальных технологий .— Уфа : БГПУ, 2001 .— 221 с. — Библиогр.: с. 205-219 .— Обяз экз. — ISBN 5-86759-070-4 : 30 р.

5. **Белинская, Александра Борисовна.** Конфликтология в социальной работе : учеб. пособие / А. Б. Белинская .— Москва : Дашков и К, 2012 .— 224 с. — Библиогр.: с. 213 .— ISBN 978-5-394-01798-8 : 146 р.

6. **Кильмашкина, Т.Н.** Конфликтология. Социальные конфликты [Электронный ресурс] / Кильмашкина Т. Н. — М. : Юнити-Дана, 2012 .— 288 с. — Доступ к тексту электронного издания возможен через Электронно-библиотечную систему «Университетская библиотека online» .— ISBN 978-5-238-01542-2 .— <URL:<http://www.biblioclub.ru/book/115392/>>.

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

1. Электронно-библиотечная система «Электронный читальный зал» <https://bashedu.bibliotech.ru/Account/LogOn>

2. Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека online» <http://www.biblioclub.ru/>

3. Электронно-библиотечная система издательства «Лань» <http://e.lanbook.com/>

4. Научная электронная библиотека (eLibrary) <http://elibrary.ru/>

5. База данных «Вестник Московского университета» (на платформе East View) <http://online.ebiblioteka.ru/>

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

Наименование специальных* помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
1	2	3
1. учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа: аудитория № 606	Аудитория № 606 Учебная мебель, доска, мультимедийный проектор Panasonic PT-LB78BE, экран настенный Classic Norma 244*183, ноутбук Lenovo	1. Windows 8 Russian. Windows Professional 8 Russian Upgrade. Бессрочная лицензия OLP NL Academic Edition (договор №104 от 17.06.2013 г.) 2. Microsoft Office Standard 2013

<p>(гуманитарный корпус), аудитория № 607 (гуманитарный корпус). 2. учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа: аудитория № 601 а (гуманитарный корпус), аудитория № 603 (гуманитарный корпус). 3. помещения для самостоятельной работы: читальный зал № 5 (гуманитарный корпус). 4. учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций: аудитория № 601 б (гуманитарный корпус). 5. учебная аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации: аудитория № 602 б (гуманитарный корпус).</p>	<p>G570, 15.6, Intel Celeron, 2 Gb Аудитория № 607 Учебная мебель, доска, мультимедийный проектор Panasonic PT-LB78BE, экран настенный Classic Norma 244*183, ноутбук Lenovo G570, 15.6, Intel Celeron, 2 Gb Аудитория № 601 а Учебная мебель, доска Аудитория № 603 Учебная мебель, доска Читальный зал № 5 (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. Аудитория № 601 б Учебная мебель Аудитория № 602 б Учебная мебель, доска</p>	<p>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**
3 семестр

Вид работы	Объем дисциплины
Общая трудоемкость дисциплины (ЗЕТ / часов)	2/72
Учебных часов на контактную работу с преподавателем:	42,2
лекций	16
практических/ семинарских	16
лабораторных	10
других (групповая, индивидуальная консультация и иные виды учебной деятельности, предусматривающие работу обучающихся с преподавателем) (ФКР)	0,2
Учебных часов на самостоятельную работу обучающихся (СР)	29,8
Учебных часов на подготовку к экзамену/зачету/дифференцированному зачету (Контроль)	-

Форма контроля зачет в 3 семестре 2 курса.

№ п/п	Тема и содержание	Форма изучения материалов: лекции, практические занятия, семинарские занятия, лабораторные работы, самостоятельная работа и трудоемкость (в часах)				Задания по самостоятельной работе студентов	Форма текущего контроля успеваемости (коллоквиумы, контрольные работы, компьютерные тесты и т.п.)
		ЛК	ПР/СЕМ	ЛР	СР		
		ЛК	ПР/СЕМ	ЛР	СР		
1	2	2		2	4	9	10
1	Понимание, структура, модели, функции, психологические причины и динамика развития конфликтов	4	4	2	5	КЗ 1,2,3	Устный опрос
2	Психология конфликтной личности	4	4	2	5	КЗ 4,5,6	Практическое задание
3	Виды конфликтов, их психологическая характеристика и проявления в различных сферах общественно- исторической практики	4	4	4	5	КЗ 7,8,9	Практическое задание
4	Технологии предупреждения, управления и разрешения конфликтов	4	4	2	4,8	КЗ 10,11,12	Практическое задание
	Всего часов:	16	16	10	29,8		

ФГБОУ ВО «БАШКИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
ФАКУЛЬТЕТ ПСИХОЛОГИИ
КАФЕДРА ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО СОПРОВОЖДЕНИЯ И КЛИНИЧЕСКОЙ
ПСИХОЛОГИИ

Фонд оценочных средств

по учебной дисциплине

Конфликтология

программа магистратуры

37.04.01 Психология

шифр и наименование направления

Семейная психология и консультирование

направленность (профиль) подготовки

Список документов и материалов

1. Перечень компетенций и индикаторов достижения компетенций с указанием соотнесенных с ними запланированных результатов обучения по дисциплине. Описание критериев и шкал оценивания результатов обучения по дисциплине.
2. Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценивания результатов обучения по дисциплине. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов обучения по дисциплине.

1. Перечень компетенций и индикаторов достижения компетенций с указанием соотнесенных с ними запланированных результатов обучения по дисциплине. Описание критериев и шкал оценивания результатов обучения по дисциплине.

ПК-1 Способен разрабатывать и реализовывать программы повышения психологической защищенности и предупреждения психологического неблагополучия семьи

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине	Критерии оценивания результатов обучения	
		«Не зачтено»	«Зачтено»
ИПК 1.1 Знать логику и этапы разработки и реализации программ психопрофилактики и психологической помощи семье.	Знать сущность, структуру и динамику конфликта	Знает сущность, структуру и динамику конфликта	Не знает сущность, структуру и динамику конфликта
ИПК 1.2 Уметь применять научно-исследовательские методы в разработке и реализации программ психопрофилактики и психологической помощи семье.	Уметь выявлять причины и факторы конфликтов	Умеет выявлять причины и факторы конфликтов	Не умеет выявлять причины и факторы конфликтов
ИПК 1.3 Владеть методами разработки, реализации и оценки результатов эффективности программ психопрофилактики и психологической помощи семье.	Владеть способами профилактики и разрешения конфликтов	Владеет способами профилактики и разрешения конфликтов	Не владеет способами профилактики и разрешения конфликтов

4.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценивания результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с установленными в образовательной программе индикаторами достижения компетенций. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов обучения по дисциплине.

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине	Оценочные средства
ИПК 1.1 Знать логику и этапы разработки и реализации программ психопрофилактики и психологической помощи семье.	Знать сущность, структуру и динамику конфликта	Практическое задание

ИПК 1.2 Уметь применять научно-исследовательские методы в разработке и реализации программ психопрофилактики и психологической помощи семье.	Уметь выявлять причины и факторы конфликтов	Практическое задание, Тест
ИПК 1.3 Владеть методами разработки, реализации и оценки результатов эффективности программ психопрофилактики и психологической помощи семье.	Владеть способами профилактики и разрешения конфликтов	Тест

Оценка знаний, умений и навыков, характеризующая этапы формирования компетенций в рамках изучения дисциплины «Конфликтология» осуществляется в ходе текущей и промежуточной аттестаций.

К оценочным средствам можно отнести: индивидуальный, групповой опрос; устный опрос (вопросы для самоконтроля); практическое задание; тесты. Формой промежуточной аттестации является зачет.

Практические занятия

Выполнение студентами практических заданий направлено на достижение следующих целей:

- обобщение, систематизация, углубление, закрепление полученных теоретических знаний;
- формирование умений, получение первоначального практического опыта по выполнению профессиональных задач в соответствии с требованиями к результатам освоения дисциплины, профессионального модуля. Освоенные на практических и лабораторных занятиях умения в совокупности с усвоенными знаниями и полученным практическим опытом при прохождении учебной и производственной практики формируют профессиональные компетенции;
- совершенствование умений применять полученные знания на практике, реализация единства интеллектуальной и практической деятельности.

Критерии оценки (в баллах) в соответствии рейтинг плану по максимальному и минимальному количеству баллов:

10 баллов выставляется студенту, если продемонстрировал знание теоретической части дисциплины, умение применять теоретические знания при выполнении практических заданий. Работа выполнена полностью без неточностей и ошибок.

6-8 баллов выставляется студенту, если при выполнении лабораторной работы допущены несущественные ошибки разного рода.

4-5 баллов выставляется студенту, если при выполнении лабораторной работы заметны пробелы в знаниях дисциплины. Студент не полностью выполнил задание или при решении допущены значительные ошибки.

1-3 балла выставляется студенту, если при выполнении лабораторной работы студент не полностью выполнил задание или при решении допущены грубые ошибки.

Темы практических занятий по курсу «Конфликтология»:

. **Тема:** Понимание, структура, модели, функции, психологические причины и динамика развития конфликтов

Вопросы для обсуждения

10. Подходы к пониманию конфликта. Субъекты конфликтного взаимодействия. Сферы противодействия субъектов конфликта.
11. Психологическая сущность конфликта: характеристика трудной ситуации в жизнедеятельности человека. Отличие трудной ситуации от простой ситуации. Поведение человека в трудной жизненной ситуации: влияние объективных и субъективных составляющих.
12. Основания типологии конфликтов в зависимости от признака конфликта: природы возникновения конфликта, направленности воздействия, количества участников конфликта, способа разрешения и т.д. Типология конфликтов К.Левина.
13. Основные функции конфликтов. Конструктивные функции конфликта. Деструктивные функции конфликта. Конкретный и относительный характер основных функций социального конфликта. Влияние конфликтов на основных участников и на социальное окружение.
14. Динамика конфликта. Этапы развития конфликта. Фазы конфликта: начальная фаза, фаза подъёма, пик конфликта, фаза спада. Возможности разрешения конфликтов в зависимости от этапов и фаз их развития.
15. Теории механизмов возникновения конфликтов. Формулы конфликта.
16. Конфликты и транзактный анализ. Понятие транзакции и их типы. Основные поведенческие характеристики Родителя, Взрослого, Ребенка. Алгоритм транзактного анализа.
17. Конфликтное поведение: стратегии и тактики.
18. Второе практическое занятие по данной теме проходит в форме интерактивных игр (Деловая игра «Жалоба»; Дидактическая игра «Конфликтные ситуации»).

Тема: Психология конфликтной личности

Эффективное общение и рациональное поведение в конфликте. (Тренинговые упражнения).

Тема: Виды конфликтов, их психологическая характеристика и проявления в различных сферах общественно-исторической практики

Вопросы для обсуждения

11. 1. Внутрличностный конфликт: понятие и его особенности. Основные психологические концепции внутрличностных конфликтов
12. Понятие межличностного конфликта и его психологическая структура. Основные психологические подходы в изучении межличностных конфликтов.
13. Психологические признаки межличностных конфликтов.
14. Психологические особенности групповых конфликтов и их структура. Классификация групповых конфликтов. Социально-психологические причины групповых конфликтов. Пути разрешения конфликтов между личностью и группой.
15. Межгрупповые конфликты в психологии, их причины и функции. Психологическая специфика протекания межгрупповых конфликтов и способы их разрешения.
16. Межэтнические и военные конфликты.
17. Политические конфликты.
18. Организационные конфликты
19. Семейные конфликты
20. Супружеские конфликты, их причины, психологические особенности протекания и разрешения.

Тема: Технологии предупреждения, управления и разрешения конфликтов

Вопросы для обсуждения

11. 1. Прогнозирование конфликтов. Особенности прогнозирования и профилактики конфликтов. Принципы прогнозирования: системность, согласованность, непрерывность, верифицируемость, альтернативность, рентабельность.

12. Этапы прогнозирования: редпрогнозная ориентация, сбор данных прогнозного фона, разработка базовой модели, построение поисковой модели, создание нормативной модели, оценка достоверности и точности прогноза, выработка рекомендаций.

13. Методы прогнозирования конфликтов: фактографический, статистический, прогнозная экстраполяция, прогнозная интерполяция, метод исторической аналогии, метод математического моделирования, метод экспертных оценок и т.д.

14. Технология предупреждения конфликтов. Принципы предупреждения конфликтов. Индивидуально– психологические условия предупреждения конфликтов. Способы и приемы самокоррекции отношения к предконфликтной ситуации и поведения в ней: аутогенная тренировка, самоанализ своего поведения в конфликтной ситуации.

15. Коммуникативная компетентность как основа предупреждения возникновения конфликтов. Психология конструктивной критики.

16. Завершение конфликта: определение, основные формы, критерии, исходы. Факторы, влияющие на результативность разрешения конфликта: время, посредничество, своевременность, равновесие сил, культуры, ценностей, опыта, отношений.

17. Посредничество и медиация в разрешении конфликтов. Урегулирование конфликта с участием третьей стороны: тактики взаимодействия медиатора с конфликтующими сторонами. Консультирование по посредничеству. Четырехшаговая модель консультирования Д.Дэна. Коуч- консультирование.

18. Конфликт-менеджмент. Навыки психической саморегуляции поведения и деятельности специалиста в ситуациях конфликта и затруднённого взаимодействия.

19. Условия конструктивного разрешения конфликтов: прекращение конфликтного взаимодействия, поиск общего в целях и интересах, снижение негативных эмоций, изменение своего отношения к оппоненту, объективное обсуждение проблемы, выбор оптимальной стратегии разрешения конфликта.

20. Этапы разрешения конфликта. Способы разрешения конфликтов. Стратегии разрешения конфликта.

Контрольные задания

3. Конспектирование и аннотирование первоисточников

С.Мадди. Модель конфликта.

К.Хорни. Культура и невроз.

К.Левин .Типы конфликтов

Х.Хекхаузен. Миллеровская модель конфликта

Г.Лейц. Ролевые конфликты

Ф.Е.Василюк. Конфликт.

Т.В.Драгунова. Проблема конфликта в подростковом возрасте

Литература: Психология конфликта. Хрестоматия/ Сост. И общая редакция Н.В.Гришиной: 2-е изд., доп. –СПб.:Питер, 2008 -480с.:ил

Разработка электронных презентаций основных подходов и теорий разрешения конфликтов

4. Проведение конфликтологической экспертизы заданной учебной ситуации

*Начальнику жалуется работница. По ее словам, работающая рядом с ней сотрудница унижает ее человеческое достоинство. При разборе жалобы выяснилось, что та высказывает ей претензии по поводу многочисленных, часто повторяющихся ошибок в работе. По поводу корректности замечаний спорящие во мнениях разошлись: обиженная

настаивала, что коллега ее унижает, на что та ответила: «Я говорю нормально, но сколько раз можно повторять одно и то же?!»

3. Решение кейсов

Задачи и практические ситуации

1. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию. В ответ на критику со стороны подчиненного, прозвучавшую на служебном совещании, начальник начал придирается к нему по мелочам и усилил контроль за его служебной деятельностью.

2. Какое дальнейшее поведение позволит управлять конфликтом? Объясните свой ответ. Ваш заместитель очень опытный специалист, он действительно знает работу как «свои пять пальцев», практически он незаменим, когда он рядом, вы уверены, что все будет хорошо. Однако вы знаете, что он бесчувственный человек и никакие «человеческие» проблемы его не интересуют. От этого в коллективе в последнее время стало тревожно, некоторые коллеги собираются подать заявления об уходе, так как он их обидел. Вы пытались в неформальной беседе с ним обсудить это, но он даже не понимает, о чем вы говорите, его интересует только план и прибыль.

3. Какое дальнейшее поведение позволит управлять конфликтом? Объясните свой ответ. Во время деловой встречи с вами ваш сотрудник из отдела рекламы «вышел из себя», не принимая ваших замечаний по поводу очередного рекламного проекта. Вы не можете позволить подчиненному так себя вести, ведь он подрывает ваш авторитет.

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

5. Решите ситуацию, ответив на вопрос — по какой формуле возможно разрешение конфликта. Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации. Беседуя с претендентом на вакантную должность, руководитель дает обещание в дальнейшем повысить его в должности. Вновь принятый с воодушевлением приступает к работе, проявляя высокую работоспособность и добросовестность. Руководство постоянно увеличивает нагрузку, не прибавляя зарплату и не повышая в должности. Спустя некоторое время работник начинает проявлять признаки недовольства... Назревает конфликт.

6. Решите ситуацию, ответив на вопрос — по какой формуле возможно разрешение конфликта. Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации. При распределении премии начальник не выделил ее одному из подчиненных. Оснований для депремирования не было. На вопрос подчиненного руководитель не смог объяснить причины, сказал только: «Это я вас учу».

7. Решите ситуацию, ответив на вопрос — по какой формуле возможно разрешение конфликта. Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации. На совещании один из подчиненных, не выдержав нажима руководителя, в полусутоливой форме обратил на этот нажим внимание. Руководитель не нашелся, что сказать, но после этого случая стал действовать еще более жестко, особенно в отношении «шутника».

8. Решите ситуацию, ответив на вопрос — по какой формуле возможно разрешение конфликта. Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации. Начальник участка дает задание рабочему. Тот отказывается, мотивируя свой отказ тем, что эта работа требует более высокого разряда и добавляя при этом, что ему уже пять лет не повышают разряд.

9. Решите ситуацию, ответив на вопрос — по какой формуле возможно разрешение

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

10. Проведите трансактный 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».

11. Проведите трансактный анализ на предмет конфликтности межличностного взаимодействия в следующей ситуации.

Начальник отдела в конце рабочего дня обращается к сотруднику с просьбой остаться после работы для составления срочного отчета. Сотрудник отказывается, ссылаясь на усталость и на то, что рабочий день уже закончился.

12. Проведите трансактный 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.

13. Решите ситуацию, ответив на вопрос — по какой формуле возможно разрешение конфликта. Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации. Работник, достигший пенсионного возраста, жалуется начальнику, что мастер выживает его с работы. Мастер клянется, что ни малейшего повода для этого не дает. Работник же продолжает жаловаться.

14. Какое дальнейшее поведение позволит управлять конфликтом? Объясните свой ответ. Вы приняли на работу молодого способного юриста (только что окончившего Институт внешнеэкономических связей, экономики и права), который превосходно справляется с работой. Он провел уже несколько консультаций, и клиенты им очень довольны. Вместе с тем он резок и заносчив в общении с другими работниками, особенно с обслуживающим персоналом. Вы каждый день получаете такого рода сигналы, а сегодня поступило письменное заявление от вашего секретаря по поводу его грубости.

15. Какое дальнейшее поведение позволит управлять конфликтом? Объясните свой ответ. У вас в подразделении есть несколько подчиненных, которые совершают немотивированные действия. Вы видите их постоянно вместе, при этом вам кажется, что вы знаете, кто у них неформальный лидер. Вам нужно заставить их хорошо работать, а не устраивать «тусовки» прямо на рабочем месте. Вы не знаете, какой интерес их объединяет.

16. Какое дальнейшее поведение позволит управлять конфликтом? Объясните свой ответ. Вы критикуете одну свою служащую, она реагирует очень эмоционально. Вам приходится каждый раз свертывать беседу и не доводить разговор до конца. Вот и сейчас, после ваших замечаний — она расплакалась.

17. Какое дальнейшее поведение позволит управлять конфликтом? Объясните свой ответ. Всякий раз, когда вы ведете серьезный разговор с одной из ваших подчиненных, критикуете ее работу и спрашиваете, почему она так поступает, она отделяется молчанием. Вам это неприятно, вы не знаете толком, с чем связано ее молчание, воспринимает она критику или нет, вы расстраиваетесь и злитесь.

18. Какое дальнейшее поведение позволит управлять конфликтом? Объясните свой ответ. Вслед за кратким выговором вы сказали работнику несколько приятных слов. Наблюдая за партнером, вы заметили, что его лицо, поначалу несколько напряженное, быстро повеселело. К тому же он начал весело шутить и балагурить, рассказал пару свежих анекдотов и историю, которая произошла сегодня у него в доме. В конце разговора вы поняли, что критика, с которой вы начали разговор, не только не была

воспринята, но и как бы забыта. Вероятно, он услышал только приятную часть разговора.

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

20. Проведите трансактный анализ на предмет конфликтности межличностного взаимодействия в следующей ситуации.

Руководитель обращается к своему заместителю со словами упрёка: «Вы не смогли обеспечить своевременность выполнения поставленной задачи». Заместитель: «Меня отвлекли семейные обстоятельства».

21. Как бы вы поступили на месте руководителя? Проиграйте возможные варианты. Руководитель принял на работу специалиста, который должен работать в подчинении у его заместителя. Прием на работу не был согласован с заместителем. Вскоре проявилась неспособность принятого работника выполнять свои обязанности. Заместитель служебной запиской докладывает об этом руководителю...

22. Какое дальнейшее поведение позволит управлять конфликтом? Объясните свой ответ.

Вы недавно назначены завучем общеобразовательной школы. Вы еще плохо знаете педагогов учреждения, учителя еще не знают вас в лицо. Вы идете после звонка на урок на совещание к директору школы. Проходите мимо учительского кабинета и замечаете двух учителей, которые во время занятий о чем-то оживленно беседуют. Возвращаясь с совещания, которое длилось один час, вы опять видите тех же педагогов в учительской за беседой.

23. Какое дальнейшее поведение позволит управлять конфликтом? Объясните свой ответ. Вы работаете социальным педагогом в социально-педагогическом центре. В центре сложная обстановка, много работы, не хватает специалистов. Выезжая в командировку на повышение квалификации, вы случайно встречаете социального педагога Вашего центра, который уже две недели находится на больничном. Но вы находите его в полном здравии. Он кого-то с нетерпением встречает в аэропорту.

24. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию. Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возникает конфликт.

25. Какое дальнейшее поведение позволит управлять конфликтом? Объясните свой ответ. Вы недавно назначены завучем общеобразовательной школы. Вы еще плохо знаете педагогов учреждения, учителя еще не знают вас в лицо. Вы идете после звонка на урок на совещание к директору школы. Проходите мимо учительского кабинета и замечаете двух учителей, которые во время занятий о чем-то оживленно беседуют. Возвращаясь с совещания, которое длилось один час, вы опять видите тех же педагогов в учительской за беседой.

26. Какое дальнейшее поведение позволит управлять конфликтом? Объясните свой ответ. Вы работаете социальным педагогом в социально-педагогическом центре. В центре сложная обстановка, много работы, не хватает специалистов. Выезжая в командировку на повышение квалификации, вы случайно встречаете социального педагога Вашего центра, который уже две недели находится на больничном. Но вы находите его в полном здравии. Он кого-то с нетерпением встречает в аэропорту.

27. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возникает конфликт.

28. Как бы вы поступили на месте руководителя? Проиграйте возможные варианты. Руководитель принял на работу специалиста, который должен работать в подчинении у его заместителя. Прием на работу не был согласован с заместителем. Вскоре проявилась неспособность принятого работника выполнять свои обязанности. Заместитель служебной запиской докладывает об этом руководителю...

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

30. Решите ситуацию, ответив на вопрос — по какой формуле возможно разрешение конфликта. Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации. При распределении премии начальник не выделил ее одному из подчиненных. Оснований для депремирования не было. На вопрос подчиненного руководитель не смог объяснить причины, сказал только: «Это я вас учу».

Примерные вопросы к зачету

1. Исторические особенности отношения общества к конфликту.
2. Предмет конфликтологии.
3. Конфликт как социальный феномен общественной жизни.
4. Задачи конфликтологии в различных сферах человеческого взаимодействия.
5. Теоретические предпосылки возникновения конфликтологии.
6. Этапы развития конфликтологии.
7. Конфликтный функционализм Г. Зиммеля.
8. Социал-дарвинистская концепция конфликта: представители, особенности.
9. Равновесная и конфликтная модели: сравнительный анализ.
10. Диалектическая теория конфликта К. Маркса.
11. Функциональная концепция конфликта Т. Парсонса.
12. Особенности изучения конфликта в теории Л. Козера.
13. Концепция конфликта Р. Дарендорфа.
14. Общая теория конфликта Р. Боулдинга.
15. Конфликт как форма воспроизводства общества А. Турена.
16. Особенности отношения к конфликту в отечественной науке.
17. Структура социального конфликта.
18. Источники и причины возникновения социальных конфликтов.
19. Динамическая модель конфликта.
20. Функции социальных конфликтов.
21. Проблема типологии конфликтов.
22. Диагностика конфликтов.
23. Причины и источники внутриличностных конфликтов и формы их проявления.
24. Основные подходы к пониманию внутриличностного конфликта.
25. Виды внутриличностных конфликтов.
26. Основные способы разрешения внутриличностных конфликтов.
27. Понятие межличностных конфликтов, их причины.
28. Особенности межличностных конфликтов, их динамика.
29. Характеристика основных стилей поведения, их положительные и отрицательные стороны.

30. Групповой процесс: особенности, динамика.
31. Причины возникновения групповых конфликтов и их классификация.
32. Групповые нормы, ценности и стереотипы поведения.
33. Последствия и функции внутригруппового конфликта.
34. Предупреждение межличностных и групповых конфликтов.
35. Конфликты в организациях: особенности возникновения и протекания.
36. Конфликты между руководителями и подчиненными, их предупреждение, регулирование.
37. Трудовые конфликты и пути их разрешения.
38. Особенности инновационных конфликтов.
39. Причины возникновения, структура и функции педагогических конфликтов.
40. Особенности педагогических конфликтов.
41. Конфликты между учениками, их характер, возрастные особенности.
42. Предупреждение и регулирование педагогических конфликтов.
43. Супружеские конфликты. Социально-психологические и ролевые различия супругов.
44. Причины и источники супружеских конфликтов.
45. Способы разрешения супружеских конфликтов.
46. Причины возникновения, типология и структура семейных конфликтов.
47. Функции и последствия конфликтов в семье.
48. Природа этнонациональных конфликтов, их причины и участники.
49. Особенности этнонациональных конфликтов, роль культурных и религиозных факторов.
50. Проблема конфликта в организации. Роль и задачи руководителя в регулировании конфликтных ситуаций.
51. Регулирование современных национальных противоречий в России.
52. Понятие и типология политического конфликта.
53. Социальные и психологические причины политических конфликтов.
54. Конфликты власти, их специфика. Проблемы достижения социально-политического согласия в обществе.
55. Переговоры как один из основных методов разрешения конфликта. Посредничество в переговорах.
56. Переговорные стили, их особенности.
57. Предпосылки и механизмы разрешения конфликтов: общие положения.
58. Этические моменты в деятельности руководителя при разрешении конфликтов.
59. Субъективные аспекты конфликта, типы участников конфликта, их психология.
60. Место конфликтологии в системе наук об обществе.
61. Движущие силы и мотивация конфликтов. Конфликты потребностей, интересов, ценностей, норм.