САНКТ–ПЕТЕРБУРГСКОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ
АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ ПСИХОЛОГИИ И СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ»
(СПбГИПСР)

КАФЕДРА ПРИКЛАДНОЙ СОЦИАЛЬНОЙ ПСИХОЛОГИИ И КОНФЛИКТОЛОГИИ

УТВЕРЖДАЮ
Руководитель образовательной программы,
кандидат экономических наук,
доцент кафедры прикладной социальной
психологии и конфликтологии
С.В. Сатикова
«20» апреля 2022 г.

Рабочая программа дисциплины

ПСИХОЛОГИЯ КОНФЛИКТА

основной профессиональной образовательной программы
«Психология конфликтного поведения»
по направлению подготовки 37.03.02 Конфликтология

Разработчик: к.э.н, доцент Сатикова Светлана Валентиновна

Согласовано: д.п.н., доцент, заведующий кафедрой Горбатов Дмитрий Сергеевич

Санкт-Петербург
2022

РАЗДЕЛ 1. Учебно-методический раздел рабочей программы дисциплины

1.1. Аннотация рабочей программы дисциплины

ПСИХОЛОГИЯ КОНФЛИКТА

Цель изучения дисциплины: углубление и систематизация знаний студентов о психологических механизмах и закономерностях возникновения, развития и завершения конфликтов различных типов, а также о возможностях психологической профилактики и разрешения конфликтов; минимизации деструктивного развития как самих конфликтов, так и деструктивных психологических последствий и психотравм.

Задачи дисциплины:

1. Рассмотреть психологические механизмы и закономерности возникновения конфликтов.
2. Показать роль различных эмоций и эмоциональных состояний в возникновении и регулировании конфликтов.
3. Определить влияние мотивации и ценностей сторон на развитие и завершения конфликта.
4. Дать представление о когнитивно-информационных закономерностях и факторах в работе с конфликтами.
5. Сформировать базовые навыки применения психологических техник для предупреждения и быстрого регулирования социально-психологических конфликтов.

Содержание дисциплины:

Психологические механизмы и закономерности конфликта
Роль эмоций и эмоциональных состояний в конфликте конфликта
Когнитивно-информационные механизмы конфликта
Система мотивации и ценностей человека как фактор возникновения и основа регулирования конфликтов.
Психология конфликтной личности.
Межличностные отношения в конфликте.
Психология групп и ее влияние на конфликты в группах.
Психологические методы и техники работы с конфликтами.

1.2. Цели и задачи обучения по дисциплине

Цель[1]:

углубление и систематизация знаний студентов о психологических механизмах и закономерностях возникновения, развития и завершения конфликтов различных типов, а также о возможностях психологической профилактики и разрешения конфликтов; минимизации деструктивного развития как самих конфликтов, так и деструктивных психологических последствий и психотравм.

Задачи[2]:

1. Рассмотреть психологические механизмы и закономерности возникновения конфликтов.

---

[1] Цель – представление о результатах освоения дисциплины. Цель дисциплины должна быть соотнесена с результатом освоения ОП ВО (формируемыми компетенциями). Цель должна быть обозначена кратко, четко и иметь практическую направленность. Достижение цели должно быть проверяемым

[2] Формулировка задач должна быть связана со знаниями, умениями и навыками (владениями), также должны быть учтены виды деятельности, указанные в ОП ВО.

2. Показать роль различных эмоций и эмоциональных состояний в возникновении и регулировании конфликтов.

3. Определить влияние мотивации и ценностей сторон на развитие и завершения конфликта.

4. Дать представление о когнитивно-информационных закономерностях и факторах в работе с конфликтами.

5. Сформировать базовые навыки применения психологических техник для предупреждения и быстрого регулирования социально-психологических конфликтов.

1.3. Язык обучения

Язык обучения – русский.

1.4. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий, самостоятельную работу, форму промежуточной аттестации

Форма обучения	**Общий объём дисциплины**			**Объем в академических часах**						
				Объем самостоятельной работы	Объем контактной работы обучающихся с преподавателем					
						Виды учебных занятий			В том числе практическая подготовка*	**Промежуточная аттестация ** экзамен**
	В зач.ед.	В астрон. часах	В акаем. часах		**Всего**	**Всего учебных занятий**	Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа		
Очная	**3**	108	81	44	**64**	**60**	24	36		4
Очно-заочная	**3**	108	81	64	**44**	**40**	16	24		4

*Часы на практическую подготовку выделяются в тех дисциплинах, где она предусмотрена (в лекциях, практических занятиях, коллоквиумах, кейсах и прочее)

**В случае реализации смешанного обучения рабочая программа дисциплины адаптируется преподавателем в части всех видов учебных занятий и промежуточной аттестации к использованию дистанционных образовательных технологий.

1.5. Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов освоения образовательной программы

Код компетенции	**Код, наименование и содержание**	**Результаты обучения**

наименование компетенции	индикатора достижения компетенции	
ОПК-2. Способен анализировать конфликтные ситуации, применять основные методы, способы и средства получения информации о конфликтах и мирных способах взаимодействия, готовить материалы для экспертных заключений о конфликтогенном потенциале ситуации и субъектов взаимодействия	ИОПК-2.1. особенности основных видов конфликтов, а также детерминирующие факторы и закономерности конфликтного и мирного взаимодействия ИОПК-2.2. анализировать конфликтные ситуации, готовить материалы для экспертных заключений о конфликтогенном потенциале ситуации и субъектов взаимодействия ИОПК -2.3. применять основные методы, способы и средства получения информации о конфликтах и мирных способах взаимодействия	**На уровне знаний*:*** -особенности основных видов конфликтов, а также детерминирующие факторы и закономерности конфликтного и мирного взаимодействия **На уровне умений:** -анализировать конфликтные ситуации, готовить материалы для экспертных заключений о конфликтогенном потенциале ситуации и субъектов взаимодействия **На уровне навыков:** -применять основные методы, способы и средства получения информации о конфликтах и мирных способах взаимодействия
ПК-1. Способен владеть и применять комплексы методов и методик, позволяющих собрать информацию о конфликте, определить тип конфликта, факторы и условия его возникновения, этап эскалации и направления дальнейшего сопровождения.	ИПК-1.1. основные классификации типов конфликтов; факторы и условия возникновения, этапы эскалации конфликта, методы проведения диагностики и анализа конфликта ИПК-1.2. определять тип конфликта и особенности развития конфликта. ИПК-1.3. навыками применения комплексных подходов к диагностике конфликтов, использования различных методов определения особенностей конфликта и поведения участников конфликта	**На уровне знаний** – психологические основы факторов и условий возникновения конфликтов; – основные психологические механизмы развития конфликтов разных типов и уровней; – особенности проявлений психических процессов, состояний и свойств в работе с конфликтами. **На уровне умений** – оценивать влияние психических механизмов на возникновение конфликтов; – работать с эмоциями, когнитивными конструкциями, мотивацией и ценностями сторон конфликта; – использовать современные психологические методы работы с конфликтами для управления их развитием, профилактики, прекращения, урегулирования, разрешения. **На уровне навыков** – диагностики состояния психики участников конфликтов; – профилактики конфликтов с использованием психологических закономерностей;

		– оценки влияния конфликтов на развитие личности и группы; – применения психологических закономерностей и методов для урегулирования и разрешения деструктивных конфликтов.

РАЗДЕЛ 2. Структура и содержание дисциплины

2.1. Учебно-тематический план дисциплины

Очная форма обучения

Номер темы	Название темы	Объем дисциплины (модуля), час.					Форма промежуточной аттестации (ПА)
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий			СР	
			Л	ПЗ	ПрП*		
Тема 1	Психологические механизмы и закономерности конфликта						
Тема 2	Роль эмоций и эмоциональных состояний в конфликте конфликта						
Тема 3	Когнитивно-информационные механизмы конфликта						
Тема 4	Система мотивации и ценностей человека как фактор возникновения и основа регулирования конфликтов.						
Тема 5	Психология конфликтной личности.						
Тема 6	Межличностные отношения в конфликте.						
Тема 7	Психология групп и ее влияние на конфликты в группах.						
Тема 8	Психологические методы и техники работы с конфликтами						
	Форма промежуточной аттестации*	**4**					**экзамен**
	ВСЕГО в академических часах	**108**	**24**	**36**		**44**	

Очно-заочная форма обучения

Номер темы	Название темы	Объем дисциплины (модуля), час.			Форма промежуточной аттестации (ПА)
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных	СР	

			занятий				
			Л	ПЗ	ПрП*		
Тема 1	Психологические механизмы и закономерности конфликта						
Тема 2	Роль эмоций и эмоциональных состояний в конфликте конфликта						
Тема 3	Когнитивно-информационные механизмы конфликта						
Тема 4	Система мотивации и ценностей человека как фактор возникновения и основа регулирования конфликтов.						
Тема 5	Психология конфликтной личности.						
Тема 6	Межличностные отношения в конфликте.						
Тема 7	Психология групп и ее влияние на конфликты в группах.						
Тема 8	Психологические методы и техники работы с конфликтами						
	Форма промежуточной аттестации*	**4**					**экзамен**
	ВСЕГО в академических часах	**108**	**16**	**24**		**64**	

** Разработчик указывает формы промежуточной аттестации: экзамен, зачет, дифференцированный зачет*

Используемые сокращения:

Л – занятия лекционного типа (лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях, обучающимся);

ПЗ – практические занятия (виды занятия семинарского типа за исключением лабораторных работ);

ПрП – работа обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации практической подготовки;

СР – самостоятельная работа, осуществляемая без участия педагогических работников организации и (или) лиц, привлекаемых организацией к реализации образовательных программ на иных условиях.

ПА – промежуточная аттестация (зачет или экзамен).

Образовательные технологии

Учебный процесс при преподавании курса основывается на использовании традиционных, инновационных и информационных образовательных технологий. Традиционные образовательные технологии представлены лекциями и семинарскими (практическими) занятиями. Инновационные образовательные технологии используются в виде широкого применения активных и интерактивных форм проведения занятий. Информационные образовательные технологии реализуются путем активизации самостоятельной работы студентов в информационной образовательной среде.

2.2. Краткое содержание тем (разделов) дисциплины

Тема 1. Психологические механизмы и закономерности конфликта

Влияние психических явлений, механизмов и закономерностей психики на возникновение и развитие конфликтов разного типа.

Роль психических явлений в развитии внутренних конфликтов: психосоматика, эмоциональные, познавательные и волевые явления в конфликте, мотивация и ценности как конфликтогены.

Психологические факторы и механизмы межличностных конфликтов.

Возрастные, гендерные и соматические характеристики в развитии конфликтов.

Социально-психологические характеристики и их значение для работы с межличностными конфликтами и конфликтами малых групп.

Тема 2. Роль эмоций и эмоциональных состояний в конфликте.

Эмоции как психический процесс, отражающий все события жизни человека. Влияние эмоций на возникновение и развитие конфликта. Агрессия и другие сильные эмоции в возникновении конфликтов. Эмоциональный интеллект в работе с конфликтами: возможности и ограничения.

Техники саморегуляции эмоций. Эмоциональная безопасность при работе с конфликтами. Техники снятия эмоционального напряжения при работе с конфликтом.

Тема 3. Когнитивно-информационные механизмы конфликта.

Когнитивные психические процессы в конфликте. Виды когнитивных конфликтов. Роль когнитивных факторов в возникновении и развитии конфликта.

Когнитивно-информационные механизмы в работе с конфликтами. Использование техник работы с информацией, особенностей внимания, памяти, восприятия, мышления, воображения и речи для урегулирования конфликтов.

Тема 4. Система мотивации и ценностей человека как фактор возникновения и основа регулирования конфликтов.

Ценности и мотивация в анализе конфликта. Мотивационная природа конфликтного поведения. Роль ценностей в возникновении и регулировании конфликтов.

Ценностный фактор как ограничение возможностей работы с конфликтом.

Мотивация конфликта и мотивация выхода из конфликта. Техники мотивирования сторон на выход из конфликта.

Тема 5. Психология конфликтной личности.

Понятие конфликтной личности. Типы конфликтных личностей. Причины личностной конфликтности. Методы работы с конфликтными личностями. Возможности корректировки конфликтного поведения и личностных особенностей личности.

Принципы работы и техника безопасности конфликтолога при работе с конфликтными личностями.

Тема 6. Межличностные отношения в конфликте.

Межличностные конфликты и коммуникативные особенности людей. Виды межличностных конфликтов. Основные причины межличностных конфликтов. Коммуникация, социальная перцепция и эмоциональный интеллект в возникновении и разрешении межличностных конфликтов.

Экспресс-методы в работе с межличностными конфликтами.

Тема 7. Психология групп и ее влияние на конфликты в группах.

Конфликты малых групп: личность и группа, внутригрупповые конфликты, межгрупповые конфликты. Психология малой группы и влияние психологических закономерностей на возникновение и развитие конфликтов в группах.

Использование групповых конфликтов для адаптации новых членов группы, управления групповой динамикой, тимбилдинга.

Тема 8. Психологические методы и техники работы с конфликтами

Особенности психологии работы с конфликтами. Психология выявления и анализа конфликтогенов в социальном окружении личности и группы. Психологические экспресс-методы работы с конфликтами: рефрейминг, методы НЛП, метод Франклина, аргументация и адаптационные методы и др.

Психология сторон конфликта в период возникновения и завершения конфликта. Методы психологической работы со сторонами в ходе урегулирования конфликта.

2.3. Описание занятий семинарского типа

СЕМИНАРСКОЕ ЗАНЯТИЕ 1.

ТЕМА: ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ МЕХАНИЗМЫ И ЗАКОНОМЕРНОСТИ КОНФЛИКТА

Цель: научиться определять основные психологические механизмы и закономерности развития конфликта и овладеть навыком анализа психологических компонентов конфликтов, как внутренних, так и социальных.

Вопросы для обсуждения:

1. Роль психических явлений в развитии внутренних конфликтов: эмоциональные, познавательные и волевые явления в конфликте
2. Специфические типы внутренних конфликтов и работа с ними:
3. Стресс как внутренний конфликт: причины и формы проявления.
4. Психосоматические проявления в конфликте.
5. Психологическое выгорание как внутренний конфликт.
6. Фрустрация и другие внутренние конфликты деятельности.
7. Психологическая защита как форма внутренней конфликтности.
8. Внутренние ролевые конфликты личности.
9. Психологические кризисы как форма внутреннего конфликта.
10. Внутренние и внешние противоречия личности и их взаимосвязь.
11. Влияние внутренних конфликтов на развитие психики.
12. Возрастные особенности и конфликты.
13. Гендерные предпосылки, влияющие на конфликтное взаимодействие.

СЕМИНАРСКОЕ ЗАНЯТИЕ 2.

ТЕМА: РОЛЬ ЭМОЦИЙ И ЭМОЦИОНАЛЬНЫХ СОСТОЯНИЙ В КОНФЛИКТЕ

Цель: определить роль эмоции в возникновении и развитии конфликта, сформировать навыки анализа и управления эмоциональными состояниями в конфликте.

Вопросы для обсуждения:

1. Влияние эмоций на возникновение и развитие конфликта.
2. Виды эмоций. Эмоции подлинные и ложные. Их связь с конфликтами.
3. Агрессия в возникновении конфликтов.
4. Методы защиты от агрессии.
5. Работа с агрессивным клиентом.
6. Страхи в возникновении конфликтов.
7. Методы диагностики эмоций клиента.
8. Эмоциональный интеллект в работе с конфликтами: возможности и ограничения.
9. Методы развития эмоционального интеллекта конфликтолога.
10. Техники саморегуляции эмоций, нейтральность и беспристрастность.
11. Техники снятия эмоционального напряжения при работе с конфликтом.

12. Эмоциональная безопасность при работе с конфликтами.

СЕМИНАРСКОЕ ЗАНЯТИЕ 3.

ТЕМА: КОГНИТИВНО-ИНФОРМАЦИОННЫЕ МЕХАНИЗМЫ КОНФЛИКТА

Цель: понять и научиться определять основные когнитивно-информационные механизмы конфликта, овладеть навыком анализа когнитивных факторов в возникновении конфликта.

Вопросы для обсуждения:

1. Когнитивные психические процессы в конфликте.
2. Особенности внимания, памяти, восприятия, мышления, воображения и речи в процессе возникновения, развития и завершения конфликтов.
3. Виды внутренних когнитивных конфликтов.
4. Стили мышления и ментальные модели как предпосылка конфликтного поведения.
5. Роль когнитивных факторов в возникновении и развитии социально-психологических конфликтов.
6. Когнитивно-информационные механизмы в работе с конфликтами.

СЕМИНАРСКОЕ ЗАНЯТИЕ 4.

ТЕМА: СИСТЕМА МОТИВАЦИИ И ЦЕННОСТЕЙ ЧЕЛОВЕКА КАК ФАКТОР ВОЗНИКНОВЕНИЯ И ОСНОВА РЕГУЛИРОВАНИЯ КОНФЛИКТОВ

Цель: научиться определять основные мотивы конфликтного поведения, осознать роль ценностных факторов, овладеть навыком анализа ценностных и мотивационных механизмов в возникновении конфликта и применения результатов анализа для работы с интересами клиента.

Вопросы для обсуждения:

1. Мотивационная природа конфликтного поведения.
2. Классификации мотивов-интересов как систем конфликтогенов.
3. Влияние мотива на интенсивность и характер проявлений конфликта.
4. Мотивация конфликта и мотивация выхода из конфликта.
5. Роль ценностей в возникновении и регулировании конфликтов.
6. Ценностный фактор как ограничение возможностей работы с конфликтом.
7. Управление поведением конфликтантов через ценности
8. Техники мотивирования сторон на выход из конфликта.

СЕМИНАРСКОЕ ЗАНЯТИЕ 5.

ТЕМА: ПСИХОЛОГИЯ КОНФЛИКТНОЙ ЛИЧНОСТИ

Цель: рассмотреть современные представления о конфликтной личности или «трудных людях». Обсудить причины повышения индивидуальной конфликтности и методы работы с конфликтными клиентами.

Вопросы для обсуждения:

1. Типы конфликтных личностей. Классификации.
2. Причины личностной конфликтности. Специфика поведения.
3. Акцентуации характера (по К.Леонгарду) как источник конфликтов.
4. Психологические игры по Э. Берну как форма конфликта. Типы «игроков» и особенности взаимодействия с ними.
5. Конфликтный тип личности в группе, его воздействие на стиль деятельности и общения, психологический климат в группе.
6. Психотехнологии безопасного взаимодействия с конфликтной личностью.
7. Технологии управления и коррекции конфликтного поведения личности.
8. «Психологическое айкидо» как подход к взаимодействию с конфликтными личностями.

СЕМИНАРСКОЕ ЗАНЯТИЕ 6.

ТЕМА: МЕЖЛИЧНОСТНЫЕ ОТНОШЕНИЯ В КОНФЛИКТЕ

Цель: рассмотреть современные представления о межличностных конфликтах. Обсудить причины межличностных конфликтов, овладеть навыками профилактики и управления межличностными конфликтами: понять роль коммуникации в возникновении и развитии межличностных конфликтов.

Вопросы для обсуждения:

1. Виды межличностных конфликтов.
2. Основные причины межличностных конфликтов.
3. Коммуникативные особенности людей и коммуникативная компетентность в развитии конфликта.
4. Роль коммуникативных разрывов (барьеров) в развитии межличностных конфликтов.
5. Техники эффективной коммуникации в работе с конфликтами.
6. Психотехнологии управления и разрешения межличностных конфликтов.
7. Анализ временной динамики межличностного конфликта.
8. Картография межличностных конфликтов как метод анализа и подготовки у урегулированию.
9. Методы прогнозирования межличностных конфликтов.
10. Методы профилактики межличностных конфликтов.

СЕМИНАРСКОЕ ЗАНЯТИЕ 7.

ТЕМА: ПСИХОЛОГИЯ ГРУПП И ЕЕ ВЛИЯНИЕ НА КОНФЛИКТЫ В ГРУППАХ.

Цель: рассмотреть современные представления о малых группах и причинах внутригрупповых конфликтов. Обсудить причины конфликтов в малых группах, овладеть навыками профилактики и управления конфликтами в малых группах.

Вопросы для обсуждения:

1. Малые группы: психологические особенности и функции в социуме.
2. Особенности конфликтов малых групп: личность и группа, внутригрупповые конфликты, межгрупповые конфликты.
3. Причины и закономерности конфликтов малых групп.
4. Технологии управления групповой динамикой,
5. Тимбилдинг и конфликты в группе, команде.
6. Методы профилактики конфликтов в малых группах.
7. Методы управления конфликтами в малой группе.

СЕМИНАРСКОЕ ЗАНЯТИЕ 8.

ТЕМА: ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ МЕТОДЫ И ТЕХНИКИ РАБОТЫ С КОНФЛИКТАМИ

Цель: рассмотреть психологические аспекты современных методов и техник работы с конфликтами. Обсудить психологические особенности конфликтогенов в социальном окружении личности и группы, овладеть навыками анализа психологических особенностей сторон в ходе работы с конфликтом.

Вопросы для обсуждения:

1. Методы и инструменты работы с конфликтами.
2. Психологические особенности работы с конфликтами.
3. Психологические конфликтогены в социальном окружении личности и группы: выявления и анализа
4. Изменения в психике сторон конфликта в процессе возникновения и урегулирования конфликта.
5. Методы диагностики и анализа психологических особенностей сторон в ходе работы с конфликтом.
6. Психологические экспресс-методы работы с конфликтами:

– рефрейминг,
– методы НЛП,
– метод Франклина,
– аргументация
– адаптационные методы и др.

2.4. Описание занятий в интерактивных формах

Интерактивное занятие к теме 1. Психологические механизмы и закономерности конфликта.

Занятие проводится в форме научно-практического семинара.

Семинар – это система докладов-презентаций заранее назначенных спикеров по определенной теме. Может продолжаться от нескольких часов до нескольких дней.

Темами выступлений на данном семинаре являются вопросы для обсуждения по проблематике психологических механизмов и закономерностей конфликта.

Доклад (презентация) – публичное сообщение, представляющее собой развернутое изложение определенной темы, вопроса программы. Доклад может быть представлен различными участниками процесса обучения, направлен на более глубокое изучение студентами лекционного материала или рассмотрения вопросов для дополнительного изучения.

После выступления есть место для дискуссии и обсуждения возникающих у участников вопросов.

Затем участники разбиваются на микрогруппы по 3-5 человек и работают в режиме мозгового штурма.

Их цель - искать способы применения новых знаний в работе с конфликтами.

Затем каждая групп представляет свои предложения остальным участникам семинара.

Результатом интерактивного занятия становится осознание студентами психологических аспектов и особенностей работы с конфликтами, понимание необходимости учитывать специфику психики людей и групп для эффективной работы с конфликтами.

Интерактивное занятие к теме 2. Роль эмоций и эмоциональных состояний в конфликте.

Занятие проводится в форме серии ролевых игр и упражнений.

Ролевая игра

– воспроизведение действий и отношений других людей или персонажей какой-либо истории, как реальной, так и выдуманной.

– игра обучающего (в контексте данного учебного курса) назначения, вид драматического действия, участники которого действуют в рамках выбранных ими ролей, руководствуясь характером своей роли и внутренней логикой среды действия; вместе создают или следуют уже созданному сюжету.

Сам процесс игры представляет собой моделирование группой людей той или иной ситуации.

Идентифицируя себя с каким-либо персонажем, человек может отработать систему необходимых навыков, понять особенности каждого этапа взаимодействия.

Несмотря на осознание вымышленности роли, приобретаемый опыт вполне реален.

Упражнения – это элемент учебного процесса, в данном занятии направленный на отработку отдельных элементов и эпизодов ролевых игр, связанных с процессом управления эмоциями, позволяющий сформировать базовые навыки работы с эмоциями в конфликте.

Используются упражнения и ролевые игры, связанные с агрессивными высказываниями и необходимостью ответить на них, не вызывая роста агрессии, минимизируя конфликтные проявления.

Результатом интерактивного занятия становится освоение различных методов, приемов, техник работы с эмоциями в ситуации конфликта.

Интерактивное занятие к теме 4. Система мотивации и ценностей человека как фактор возникновения и основа регулирования конфликтов.

Занятие проводится в формате круглого стола.

Под круглым столом понимается форма публичного обсуждения или освещения каких-либо вопросов, когда участники высказываются в определенном порядке, первоначально – сидя за столом, имеющим круглую форму. Представление о круглом столе как символе равенства и благородства восходит к легендам о рыцарях Круглого стола. Круглый стол также понимается как коммуникативная технология, позволяющая, используя систему логически обоснованных доводов, воздействовать на мнения, позиции и установки участников дискуссии в процессе непосредственного общения.

Круглый стол направлен на равноправное обсуждение всеми участниками различных аспектов заявленной темы.

В учебном процессе задача круглого стола – активизировать учащихся, привлечь их к разностороннему обсуждению каких-либо сложных вопросов, способствовать выработке самостоятельного мнения по различным профессионально значимым темам, развивать коммуникативные навыки и творческий потенциал.

Результатом интерактивного занятия становится осознание студентами особенностей мотивационной и ценностной сфер человека, их влияния на возникновение, развитие и завершение конфликта, а также понимание необходимости с особой деликатностью работать в области ценностных конфликтов.

Интерактивное занятие к теме 8. Психологические методы и техники работы с конфликтами.

Занятие проводится в форме групповой дискуссии с элементами моделирования ситуации.

Групповая дискуссия – от латинского «discussion» (рассмотрение, исследование):

- способ организации совместной деятельности с целью интенсификации процесса принятия решения в группе;

- метод обучения, повышающий интенсивность и эффективность процесса восприятия за счет активного включения обучаемых в коллективный поиск истины.

Групповое обсуждение позволяет выявить мнения всех членов группы, возможные пути достижения цели и найти общее групповое решение проблемы.

Результатом интерактивного занятия становится понимание области применимости различных психологических методов работы с конфликтами, их возможностей и ограничений в деятельности конфликтолога.

2.5. Организация планирования встреч с приглашенными представителями организаций

Встречи с приглашенными представителями организаций не предусмотрены.

2.6. Особенности освоения дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья

Обучение студентов с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

В целях освоения учебной программы дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья обеспечивается:

1) для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению:

- размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме справочной информации о расписании учебных занятий;

- присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь;

- выпуск альтернативных форматов методических материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);

2) для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху:

- надлежащими звуковыми средствами воспроизведение информации;

3) для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата:

- возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, туалетные комнаты и другие помещения института, а также пребывание в указанных помещениях.

Получение образования обучающимися с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах или в отдельных организациях.

Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Категории студентов	**Формы**
С нарушением слуха	- в печатной форме; - в форме электронного документа
С нарушением зрения	- в печатной форме увеличенным шрифтом; - в форме электронного документа; - в форме аудиофайла
С нарушением опорно-двигательного аппарата	- в печатной форме; - в форме электронного документа; - в форме аудиофайла

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.

Перечень фондов оценочных средств, соотнесённых с планируемыми результатами освоения образовательной программы.

Для студентов с ограниченными возможностями здоровья предусмотрены следующие оценочные средства:

Категории студентов	**Виды оценочных средств**	**Формы контроля и оценки результатов обучения**
С нарушением слуха	Тест	преимущественно письменная проверка
С нарушением зрения	Собеседование	преимущественно устная проверка (индивидуально)
С нарушением опорно-двигательного аппарата	Решение дистанционных тестов, контрольные вопросы	-

Студентам с ограниченными возможностями здоровья увеличивается время на подготовку ответов к зачёту, разрешается готовить ответы с использованием дистанционных образовательных технологий.

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций. При проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривается использование технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями. Процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом;
- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме;
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме увеличенным шрифтом;
- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла.

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине (модулю) обеспечивается выполнение следующих дополнительных требований в зависимости от индивидуальных особенностей обучающихся:

- инструкция по порядку проведения процедуры оценивания предоставляется в доступной форме (устно, в письменной форме);
- доступная форма предоставления заданий оценочных средств (в печатной форме, в печатной форме увеличенным шрифтом, в форме электронного документа, задания зачитываются ассистентом);

- доступная форма предоставления ответов на задания (письменно на бумаге, набор ответов на компьютере, с использованием услуг ассистента, устно).

При необходимости для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения по дисциплине (модулю) может проводиться в несколько этапов.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины. Для освоения дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья предоставляются основная и дополнительная учебная литература в виде электронного документа в фонде библиотеки и / или в электронно-библиотечных системах.

Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине Освоение дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения:

- лекционная аудитория – мультимедийное оборудование (для студентов с нарушениями слуха);

- учебная аудитория для практических занятий (семинаров) мультимедийное оборудование, (для студентов с нарушениями слуха).

2.7. Методические указания для студентов по освоению дисциплины

Основными принципами изучения данной дисциплины являются:

- принцип развивающего и воспитывающего обучения;
- принцип культуро-природосообразности;
- принцип научности и связи теории с практикой;
- принцип систематичности;
- принцип наглядности;
- принцип доступности;
- принцип положительной мотивации и благоприятного климата обучения.

Методическое обеспечение дисциплины осуществляется за счёт использования современных учебников (учебных комплексов, справочной литературы, словарей, интернет-сайтов специальных зданий и организаций) и учебных пособий, касающихся проблематики изучаемой дисциплины (психологии конфликта).

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

Учебная аудитория, оборудованная мультимедийным оборудованием и аудио системой, с возможностью демонстрации интерактивных пособий и учебных фильмов, с доступом к сети Интернет.

Для ряда семинарских занятий - конференц-зал для мини-конференций и круглых столов, психологических тренингов и проведения переговоров, психологических тренингов и медиации.

РАЗДЕЛ 3. Требования к самостоятельной работе студентов в рамках освоения дисциплины

Методические рекомендации по выполнению самостоятельной работы

Самостоятельная работа студентов в рамках дисциплины «Психология конфликта» является одним из базовых компонентов обучения, приобретения общекультурных и профессиональных компетенций, предусмотренных компетентностно-ориентированным учебным планом и рабочей программой учебной дисциплины. В процессе самостоятельной работы студенты проявляют свои творческие качества, поднимаются на более высокий уровень профессионализации.

Формы выполнения студентами самостоятельной работы могут быть разнообразны: как выполнение ряда заданий по темам, предложенным преподавателем, так и выполнение индивидуальных творческих заданий (в согласовании с преподавателем): составление библиографии, картотеки статей по определенной теме; составление опорных схем для осмысления и структурирования учебного материала; создание электронных презентаций; выступления на научно-практических конференциях и мн. др.

Типовые задания СРС:

- работа с первоисточниками;
- подготовка докладов;
- изучение отдельной темы и разработка опорного конспекта;
- решение исследовательских задач;
- составление понятийного тезауруса;
- подготовка презентации;
- написание эссе;
- составление аннотированного списка литературы по одной из тем;

- исследовательские работы (возможна разработка проекта).

Самостоятельная работа студентов – способ активного, целенаправленного приобретения студентом новых для него знаний, умений и компетенций без непосредственного участия в этом процессе преподавателей. Самостоятельная работа по дисциплине является единым видом работы, которая может состоять из нескольких заданий.

Цель выполнения самостоятельной творческой работы – приобретение опыта активной самостоятельной учебно-познавательной деятельности.

Целью СРС является овладение фундаментальными знаниями, профессиональными умениями и навыками деятельности по профилю, опытом творческой, исследовательской деятельности. СРС способствует развитию самостоятельности, ответственности и организованности, творческого подхода к решению проблем учебного и профессионального уровня.

В процессе выполнения самостоятельной работы студенты должны быть ориентированы на:

- систематизацию и закрепление полученных теоретических знаний и практических умений студентов;
- формирование умений использовать нормативную, правовую, справочную документацию и специальную литературу;
- развитие познавательных способностей и активности студентов: творческой инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности;
- формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации;
- развитие исследовательских умений для эффективной подготовки к зачетам и экзаменам.

Успех студента в изучении курса зависит от систематической индивидуальной деятельности по овладению учебным материалом. Студентам целесообразно наладить творческий контакт с преподавателем, придерживаться его рекомендаций и советов по успешному овладению

Требования к структуре и оформлению работы.

Данная работа в окончательном варианте, который предоставляется преподавателю, должна быть иметь следующую **структуру**:

Титульный лист (Образец титульного листа определяется Положением об аттестации учебной работы студентов института, и опубликован на сайте www.psysocwork.ru раздел «Учебный процесс» / «самостоятельная работа»).

Работа должна быть представлена на листах формата А4 в печатном варианте с выполнением основных требований оформления документов. Обязателен титульный лист и прилагаемый список литературы.

Устанавливаются следующие требования к **оформлению самостоятельной работы**:

–параметры страницы (210х297 мм) А4;

–интервал полуторный;

–шрифт 12, TimesNewRoman;

–поля страницы: левое – 2 см, правое – 1,5 см, верхнее – 2 см, нижнее – 2 см.

–все страницы должны иметь сквозную нумерацию арабскими цифрами в верхнем правом углу.

3.1. Задания для самостоятельной работы по каждой теме (разделу) учебно-тематического плана

Самостоятельная работа к теме 1. Психологические механизмы и закономерности конфликта

Задание 1. Привести примеры влияния психических явлений, механизмов и закономерностей психики на возникновение и развитие конфликтов разного типа.

Задание 2. На основе анализа литературы написать эссе: Роль психических явлений в развитии внутренних конфликтов. Можно сделать особый акцент на таких явлениях, как психосоматика, эмоциональные, или познавательные, или волевые психические явления в конфликте

Задание 3. Законспектировать влияние возрастных, гендерных и соматических характеристик на развитии конфликтов. (например, по книге Грановская, Р. М. Врожденные истоки конфликтов./ Р. М. Грановская, Е. А. Дуленкова. - СПб.: Речь, 2014. - 320 с.)

Самостоятельная работа к теме *2.* Роль эмоций и эмоциональных состояний в конфликте.

Задание 1. Законспектируйте определение эмоций, основные виды эмоций и их проявления (по книге Экман П. Психология эмоций. Я знаю, что ты чувствуешь. СПб.: Питер, 2014. – 334 с.).

*Задание 2.*Приведите примеры использования техник снижения эмоционального напряжения. Оцените, какая из позитивных техник для каких случаев более эффективна. В каких случаях опасны нейтральные техники, а когда их можно и нужно применять. В чем причины усиления конфликта при использовании негативных техник?

Задание 3. Выберите 3-5 техник саморегуляции эмоций (из книг Цветков В.Л. Психология конфликта [Электронный ресурс]: учебное пособие / В.Л. Цветков. – М.:ЮНИТИ-ДАНА, 2013. – 183 с. – Режим доступа: http://ibooks.ru/product.php?productid=27008; Витфилд Р. Управление эмоциями. Создание гармоничных отношений. СПб., Издательская группа «Весь», 2011. – 304 с. или из Интернет-ресурсов). В течение 3-5 дней применяйте каждую и техник. Опишите свой опыт и сделайте выводы об эффективности использованных техник.

Задание 4. На основании изученного ранее материала создайте инструкцию «Эмоциональная безопасность при работе с конфликтами».

Самостоятельная работа к теме 3. Когнитивно-информационные механизмы конфликта.

Задание 1. Рассмотрите основные когнитивные психические процессы, опишете их возможную роль в межличностных и других социальных конфликтах.

Задание 2. Рассмотрите одну из классификаций стилей мышления или ментальных моделей. Перечислите, какие конфликты характерны для людей, с каждым из стилей мышления.

Задание 3. Составьте таблицу Виды когнитивных конфликтов.

Вид конфликта	Задействованные когнитивные процессы	Причины возникновения	Особенности протекания	Методы работы (профилактика, разрешение)

Самостоятельная работа к теме 4. Система мотивации и ценностей человека как фактор возникновения и основа регулирования конфликтов.

Задание 1. Выпишите из психологического словаря определения понятий «ценности», «мотивация». Какие бывают ценности (классификация)? Виды мотивов (классификация)? Как связаны мотивы и ценности?

Задание 2. Выполните психологическую методику Рокича на определение ценностей. Какие Ваши основные ценности? Какие конфликты могут возникнуть у Вас из-за этих ценностей? Что может послужить мотивом для вступления в ценностный конфликт?

Задание 3. Приведите пример межличностного ценностного конфликта. И предложите варианты работы с ним на основе мотивов и ценностей.

Задание 4. На основе изучения информационных источников составьте памятку-рекомендацию «Техники мотивирования сторон на выход из конфликта».

Самостоятельная работа к теме 5. Психология конфликтной личности

Задание 1. Рассмотрите понятие конфликтной личности и основные классификации конфликтных личностей. Законспектируйте основные проявления различных типов личностной конфликтности.

Задание 2. Соберите информацию о причинах личностной конфликтности. Есть ли возможность предупреждать формирование конфликтных личностей? Предложите систему мер профилактики формирования хронической личностной конфликтности.

Задание 3. Составьте таблицу (на основе одной из классификаций), где напротив каждого типа конфликтной личности будут ее основные характеристики и методы работы с такой личностью для предотвращения или минимизации конфликтов.

Задание 4. Создайте памятку: «Принципы работы и техника безопасности конфликтолога при работе с конфликтными личностями».

Самостоятельная работа к теме 6. Межличностные отношения в конфликте.

Задание 1. Сформулируйте, в чем особенности межличностных конфликтов. Чем они отличаются от внутренних конфликтов человека? От конфликтов в малой группе?

Задание 2. На основе анализа литературы составьте список основных признаков-индикаторов межличностных конфликтов. Структурируйте этот список по какому-либо принципу. Например, по сфере проявления: поведенческие, коммуникативные, эмоциональные и т.д. Или по задействованным психическим процессам: познавательные, волевые… Или по направленности и т.д.

Задание 3. Опишите, как барьеры коммуникации влияют на возникновение и развитие конфликтов. Приведите 5- 6 примеров конфликтов, возникших из-за барьеров коммуникации.

Задание 4. Н.В.Гришина приводит список враждебных действий, которые вызывают межличностные конфликты. *Задача: привести пример на каждое враждебное действие и предложить меры по урегулированию этих конфликтов.*

Н.В.Гришина:

Основными видами действий одной из конфликтующих сторон, которые другая оценивает как конфликтные, враждебные, направленные против нее, являются:

– создание прямых или косвенных помех для осуществления планов и намерений другой стороны;

– невыполнение другой стороной своих обязанностей и обязательств;

– захват или удержание того, что, по мнению данной стороны, не должно находится во владении другой стороны;

– нанесение прямого или косвенного вреда имуществу или репутации (например, распространение порочащих слухов);

– унижающие человеческое достоинство действия (в том числе словесные оскорбления или оскорбительные требования);

– угрозы и другие принуждающие действия, заставляющие человека делать то, что он не хочет и не обязан делать;

– физическое насилие.

Задание 5. На основе изучения литературных источников предложите свой список методов профилактики межличностных конфликтов для конкретной социальной сферы: семейных, школьных, медицинских, в сфере обслуживания, в организации и т.д.

Самостоятельная работа к теме 7. Психология групп и ее влияние на конфликты в группах.

Задание 1. Составьте списки причин возникновения для каждого из видов кофнликтов малых групп:

- конфликты личности и группы;

- конфликты внутри малой группы;

-конфликты между малыми группами.

Задание 2. Опишите, как связаны динамика развития группы и конфликты в этой группе. Можно ли использовать конфликты для управления групповой динамикой? Создания команды? Обоснуйте свой ответ.

Задание 3. Выпишите определения таких понятий как моббинг и буллинг. В чем причины этих деструктивных конфликтов? Как они проявляются в группе? Как влияют на стороны? Предложите методы прекращения моббинга (буллинга) в группе.

Задание 4. На основе анализа литературы предложите методы профилактики конфликтов в малых группах (в конкретной социальной сфере).

Самостоятельная работа к теме 8. Психологические методы и техники работы с конфликтами

Задание 1. Определите понятие конфликтоген. Составьте список возможных конфликтогенов в социальном окружении личности и группы. Предложите методы выявления основных конфликтогенов в социальном окружении личности и группы.

Задание 2. Рассмотрите Психологические экспресс-методы работы с конфликтами: рефрейминг, методы НЛП, метод Франклина, аргументация и адаптационные методы и др. Для каждого метода пропишите его направленность, рекомендуемые ситуации применения и ограничения.

Задание 3. Рассмотрите психологические особенности сторон конфликта в период возникновения и завершения конфликта. С учетом этих особенностей предложите методы психологической работы со сторонами в ходе урегулирования конфликта.

3.2. Критерии оценки результатов выполнения самостоятельной работы

Критериями оценки результатов самостоятельной работы студента является оценка сформированности компетенций.

Оценка самостоятельной работы осуществляется в соответствии с Разделом 4 об аттестации учебной работы студентов института.

Баллы БРС присваиваются следующим образом:

- 30 баллов – самостоятельная работа выполнена в срок, в полном объеме, все работы достойны отличной оценки;

- 25 баллов – самостоятельная работа выполнена в срок, в полном объеме, все работы в среднем достойны хорошей оценки;

- 20 баллов – самостоятельная работа выполнена в срок, в полном объеме, все работы в среднем достойны удовлетворительной оценки;

- 10 баллов – самостоятельная работа выполнена в срок, в не полном объеме (не менее 75% заданий), все работы в среднем достойны оценки не ниже хорошей;

- 0 баллов – самостоятельная работа выполнена в срок, в полном или неполном объеме, все работы в среднем достойны неудовлетворительной оценки.

К основным формам контроля, определяющим процедуры оценивания знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций по дисциплине «Психология конфликта» относится рубежный контроль, итоговая аттестация в форме экзамена по дисциплине.

Критериями и показателями оценивания компетенций на различных этапах формирования компетенций являются:

- знание терминов, понятий, категорий, концепций и теорий по дисциплине;

- понимание связей между теорией и практикой;

- сформированность аналитических способностей в процессе изучения дисциплины;

- знание специальной литературы по дисциплине;

- владение практикой применения психологических методов работы с конфликтами.

Шкала оценивания компетенций на различных этапах их формирования включает следующие критерии:

- полное соответствие;

- частичное соответствие;
- несоответствие.

РАЗДЕЛ 4. Фонд оценочных средств

4.1. Материалы, обеспечивающие методическое сопровождение оценки качества знаний по дисциплине на различных этапах ее освоения

К основным формам контроля, определяющим процедуры оценивания знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций по дисциплине «Психология конфликта» относится рубежный контроль (тест минимальной компетентности), промежуточная аттестация в форме экзамена по дисциплине.

Критериями и показателями оценивания компетенций на различных этапах формирования компетенций являются:

- знание терминов, понятий, категорий, концепций и теорий по дисциплине;
- понимание связей между теорией и практикой;
- сформированность аналитических способностей в процессе изучения дисциплины;
- знание специальной литературы по дисциплине.

Шкала оценивания[3]

Уровень знаний, аттестуемых на экзамене, оценивается по пятибалльной системе с оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

ОТЛИЧНО (5 баллов)
Обучающийся показывает высокий уровень теоретических знаний, владения понятийным аппаратом дисциплины, умения решать проблемные ситуации и устанавливать междисциплинарные связи. Демонстрирует знание профессиональных терминов, понятий, категорий, концепций и теорий по дисциплине, устанавливает содержательные междисциплинарные связи, развернуто аргументирует выдвигаемые положения, приводит убедительные примеры, обнаруживает аналитический подход в освещении различных концепций, делает содержательные выводы, демонстрирует знание специальной литературы в рамках учебной программы и дополнительных источников информации.. На вопросы отвечает четко, логично, уверенно, по существу. Способен принимать быстрые и нестандартные решения.
Многоплановое решение профессионально-ориентированной задачи (кейса)

ХОРОШО (4 балла)
Обучающийся показывает достаточный уровень владения понятийным аппаратом и знанием основ теории и закономерности учебной дисциплины. При ответе допускает незначительные ошибки, неточности по критериям, которые не искажают сути ответа. В целом содержательно

[3] Критерии оценивания могут уточняться и дополняться в соответствии со спецификой дисциплины, установленных форм контроля, применяемых технологий обучения и оценивания

отвечает на дополнительные вопросы. При этом примеры, иллюстрирующие теоретическую часть ответа, приводит не вполне развернуто и обоснованно.

Решение профессионально-ориентированной задачи (кейса) с незначительными ошибками и неточностями.

УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО (3 балла)
Обучающийся показывает поверхностное владение теоретическими знаниями и понятийным аппаратом дисциплины. Продемонстрированные базовые знания частичные, отрывочные, бессистемные, теоретические и практические аспекты проблемы не связаны. В основном не может ответить на дополнительные вопросы и привести адекватные примеры

Решение профессионально-ориентированной задачи (кейса) содержит существенные ошибки и неточности.

НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО (2 балла)
Обучающийся показывает низкий уровень компетентности, недостаточное раскрытие профессиональных понятий, категорий, концепций, теорий. Ответ содержит ряд серьезных неточностей, выводы поверхностны или неверны. Не может привести примеры из реальной практики. Неуверенно и логически непоследовательно излагает материал. Неправильно отвечает на дополнительные вопросы или затрудняется с ответом.
Профессионально-ориентированная задача (кейс) не решена или содержит грубые ошибки.

4.2. Формирование компетенций в процессе освоения дисциплины

Номер темы	Название темы	Код изучаемой компетенции
Тема 1	Психодиагностика как наука и практическая деятельность. Классификации психодиагностических методик.	ОПК-2, ПК-1
Тема 2	Психометрические основы психодиагностики	ОПК-2, ПК-1
Тема 3	Психодиагностический процесс. Психологический диагноз.	ОПК-2, ПК-1
Тема 4	Профессионально-этические нормы в психодиагностике	ОПК-2, ПК-1
Тема 5	Диагностика личностных свойств.	ОПК-2, ПК-1
Тема 6	Диагностика способностей. Диагностика умственного развития и интеллекта.	ОПК-2, ПК-1
Тема 7	Диагностика эмоционально-мотивационной сферы, психических состояний, межличностных отношений и особенностей поведения	ОПК-2, ПК-1
Тема 8	Патопсихологическая диагностика	ОПК-2, ПК-1

4.3. Описание форм аттестации текущего контроля успеваемости (рубежного контроля) и итогового контроля знаний по дисциплине (промежуточной аттестации по дисциплине)

Основными документом регламентирующими порядок организации и проведения

текущего контроля успеваемости, промежуточной и итоговой аттестации студентов, обучающихся в СПбГИПСР, являются: Устав СПбГИПСР, Положение об аттестации учебной работы студентов института.

По дисциплине «Психология конфликта» проводятся текущий и рубежный контроль успеваемости, а также промежуточная (итоговая) аттестация знаний.

Текущий контроль проводится в конце каждого практического занятия: активность участия в обсуждении вопросов и наличие обработанных протоколов по методикам с написанными заключениями.

Текущий контроль успеваемости проводится в течение семестра в часы, отведенные для изучения дисциплины, и может осуществляться в следующих формах:

- устного ответа;
- письменного ответа.

Конкретная форма проведения оценки уровня знаний студентов по данной дисциплине определяется преподавателем и доводится до сведения студентов на первом занятии по дисциплине.

Задания по текущему контролю успеваемости (раздел разрабатывается с учетом индивидуальных образовательных запросов студентов).

Обязательным требованием для объективной оценки уровня знаний и участия студента в учебных мероприятиях, предусмотренных рабочей программой является посещаемость учебных занятий в объеме **75% от общего числа занятий**.

Рубежный контроль успеваемости проводится либо в середине курса, либо на последних занятиях данного курса (по усмотрению преподавателя).

Сроки рубежного контроля определяются графиком учебного процесса компетентностно-ориентированного учебного плана и утверждаются приказом Ректора или уполномоченного им лица.

Промежуточная (итоговая) аттестация по дисциплине.

Рейтинговая оценка знаний складывается из следующих компонентов:

- посещаемости занятий и активности на них;
- результатов рубежного контроля;
- результатов аттестации самостоятельной работы.

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме экзамена. Каждый из студентов получает два вопроса, на которые должен ответить письменно и устно. А также практическое задание, связанное с определением психологических аспектов рассматриваемого конфликта.

4.4. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения дисциплины

Примерные вопросы к экзамену

1. Современное научное понимание конфликта. Виды конфликтов.
2. Конструктивные конфликты: особенности, формы, методы работы.
3. Деструктивные конфликты: особенности, формы, методы работы.
4. Пять основных факторов возникновения конфликта и их взаимосвязь.
5. Условия возникновения конфликта и их значение.
6. Особенности оппонентов и их влияние на развитие конфликта.
7. Косвенные участники конфликта: виды, особенности, влияние на развитие конфликта.
8. Стили и стратегии поведения сторон в конфликте. Их достоинства и недостатки.
9. Роль познавательных психологических процессов в конфликте.
10. Влияние стиля мышления на особенности поведения человека в конфликте.
11. Ментальные модели и их роль в конфликте
12. Работа со сторонами, имеющими разные модели мира.
13. Преодоление информационных искажений при урегулировании конфликта.
14. Роль волевых психологических процессов в конфликте.
15. Роль эмоциональных психологических процессов в конфликте.
16. Значение агрессии для возникновения и работы с конфликтом.
17. Связь конфликта и сильных эмоциональных проявлений.
18. Методы регуляции эмоций сторон в конфликте.
19. Саморегуляция эмоций конфликтолога.
20. Техники зашиты от эмоционального нападения.
21. Виды интересов. Методы прояснения интересов сторон конфликта.
22. Связь интересов с мотивами и ценностями.
23. Методы анализа временных особенностей конфликта.
24. Внутренние конфликты. Определение. Виды (уровни). Значение конструктивной и деструктивной форм развития внутренних конфликтов.
25. Признаки (индикаторы) внутреннего конфликта.
26. Основные подходы и методы работы с внутренними конфликтами.
27. Конфликтный тип личности. Причины личностной конфликтности.
28. Методы минимизация и коррекции личностной конфликтности.

29. Стили, стратегии и тактики поведения сторон в конфликте. Их достоинства и недостатки.
30. Межличностные конфликты. Причины возникновения. Формы существования.
31. Коммуникативные проблемы как причины межличностных конфликтов.
32. Профилактика межличностных конфликтов через коммуникативные действия.
33. Методы профилактики межличностных конфликтов.
34. Экспресс-методы предотвращения развития конфликта.
35. Принципы и технологии урегулирования межличностных конфликтов.
36. Конфликты малых групп: конфликт личности и группы, внутригрупповые конфликты.

Типовые задания в форме теста для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Тест 1. Выберите правильный вариант ответа (один)

Психология конфликта -

1) отрасль психологии, изучающая некоторые аспекты взаимодействия людей, адаптационные и интеграционные процессы в группах и организациях;

2) комплекс научных дисциплин о конфликте как процессе необходимом для функционирования и развития человека;

3) сложная открытая система, обладающая определенной автономностью, направленная на достижение результата и для этого координирующая деятельность своих элементов;

4) дисциплина, изучающая особенности психических явлений и поведения людей (и групп), связанные с конфликтами.

Тест 2. Выберите правильный вариант ответа (один)

Факторы конфликта

1) обобщенные сочетания различных событий, ситуаций и т.п. (событийные области), создающие возможность для формирования конкретных условий конфликта.

2) столкновения и противоборства индивидов или групп, с целью защиты реальных или вымышленных интересов

3) мероприятия по поиску виноватых в возникновении конфликтов и проблем

4) причины, по которым можно быстро определить, кто и насколько виноват в сложной ситуации.

Пример типового практико-ориентированного задания

Типовое задание 1. В салоне по реализации мебели работает продавец-консультант, который в последнее время стал проявлять неуважительное отношение к окружающим, как

клиентам, так и коллегам по работе. Одним из следствий этого стало снижение объемов продаж и заказов на производство в данном салоне предприятия.

Вопросы к заданию:

Назовите возможные причины изменения поведения продавца.

Какие психологические механизмы могли привести к изменению его отношений с окружающими?

Что может сделать конфликтолог, чтобы скорректировать эту ситуацию?

Типовое задание 2. Во время практических занятий по конфликтологии, в группе при проигрывании ситуации конфликта, студенты из моделируемой ситуации вышли на реальный конфликт.

Вопросы к заданию:

Назовите возможные причины возникновения реального конфликта.

Определите тип и этап развития конфликта.

Какие психологические механизмы могли привести к изменению отношений в группе?

Что может сделать конфликтолог, чтобы скорректировать эту ситуацию?

Что модно порекомендовать преподавателю для предупреждения подобных ситуаций?

РАЗДЕЛ 5. Глоссарий

Ассертивность – это готовность к прямому, уверенному выражению чувств, мыслей, предложений о легитимных изменениях в поведении или мнении партнера, установлении обратной связи.

Ассертивное поведение – умение адекватно проявлять и высказывать партнеру свои мысли, чувства, эмоции без нагнетания конфронтации; уверенное, эффективное коммуникативное поведение, противоположность манипуляции.

Барьеры коммуникации – это различные нарушения процесса коммуникации, которые приводят к потерям информации, искажениям информации. И, как следствие, к нарушениям взаимопонимания, неэффективности коммуникации, недостижению целей сторон.

Буллинг – особая форма конфликта в организации, учреждении, заключающаяся в преследовании одного сотрудника другим, в том числе, начальником, доведении преследуемого до ухода, нервного срыва и т.д.

«Вентиляция» эмоций – набор специальных техник, применяемый посредником на различных этапах переговоров для снятия эмоционального напряжения сторон и переводу сторон к более объективному взгляду на проблему и партнера по переговорам. Часто используются техники «выговаривания», «снятия напряжения» и т.д.

Внутренний (психологический) конфликт – столкновение примерно равных по силе, но несовпадающих по направленности внутренних явлений и тенденций в психике одного и того же человека.

Диагностика конфликта – деятельность по определению сущности и особенностей конфликта на основе его исследования, разработке моделей конфликта. Предполагает совокупность принципов, приемов и методов изучения конфликта.

Динамика конфликта – процесс развертывания конфликта от предконфликтной ситуации через инцидент к кризису, а затем завершению.

Завершение конфликта – управляемое или естественное прекращение развития конфликта по различным причинам. Может быть конструктивным (разрешение, урегулирование), нейтральным (прекращение по объективным причинам) или деструктивным (затухание, принуждение).

Интересы сторон конфликта – это принципы, ценности или системы убеждений стороны, которые необходимо удовлетворить, если противоречие предполагается разрешить справедливо, практично, наилучшим образом и надолго. Это то, что побуждает стороны вступать в конфликтные отношения.

Инцидент – это определенное взаимодействие между оппонентами, действия оппонентов, направленные на достижения их целей.

Информация – значимые, осмысленные данные, изменяющие понимание вопроса, отношение к нему и/или поведение получателя. Информация используется консультантами для понимания, контроля и интерпретации событий, связанных с конфликтом.

Компромисс – добровольное согласие сторон на примерно равное ущемление своих интересов ради решения проблемы.

Коммуникация – процесс обмена информацией между двумя и более людьми, в течение и/или в результате которого информация может изменяться, теряться, создаваться и т.п., что влияет на понимание, отношение к чему-либо и поведение людей, может оказывать мотивирующий или демотивирующий и конфликтогенный эффект; смысловой, содержательный аспект человеческого взаимодействия. Предполагает взаимодействие источника информации (коммуникатора) и приемника (реципиента) по определенному каналу коммуникации с целью передачи информационного сообщения. Часто используется как не вполне точный синоним делового (профессионального) общения.

Консультирование конфликтологическое– особая форма работы конфликтолога, направленная на совместный с клиентом (клиентами) анализ возникшей у него (у них) спорной ситуации и поиск устраивающей клиента формы разрешения или урегулирования конфликта.

Может включать в себя: информирование клиента, диагностику конфликта, обучение клиента эффективным формам поведения в конфликте, работу с мотивацией и системой ценностей клиента (смена приоритетов), подготовку к переговорам или медиации и другие формы деятельности.

Конфликт – процесс возникновения, развития, кульминации и завершения противоречия во внутренней (психологической) или внешней (социально-психологической, социальной) реальности человека либо группы людей.

Манипуляция – преднамеренное и скрытое побуждение другого человека к переживанию определенных состояний, принятию решений и выполнению действий, необходимых для достижения инициатором его целей.

Моббинг – одна из форм социально-психологического конфликта, заключающаяся в преследовании одного участника формальной группы (класса, группы, отделения и т.д.) другим членами этой группы с целью вытеснить, убрать из группы того, на кого направлен моббинг. («Травля в школе, на учебе, на работе»).

Обратная связь – реакция на слова, поступки, иные проявления внутренних состояний других людей; информация, которую мы даем другим для того, чтобы: внести коррективы в их поведение; дать им информацию о нашей реакции на их слова и поступки; дать им возможность по-другому увидеть свои действия и при необходимости изменить их.

Оппоненты, или стороны, или субъекты конфликтного взаимодействия – это непосредственные участники конфликта (люди, малые групп, организации и т.п.), чье поведение определяет его динамику и характер.

Переговоры – специфический вид деловой коммуникации, имеющий свои правила и закономерности, использующий разнообразные пути к достижению соглашения, разрешению или урегулированию конфликтов. Это процесс адекватной коммуникации, эффективного просвещения и ответственного использования власти с целью взаимной выработки, обмена и выполнения определенных обещаний, которые приводят к реалистичным и прочным соглашениям.

Предконфликтная ситуация возникает, если сложились основные характеристики противоречия, но реального столкновения сторон еще нет. Предконфликтная ситуация может существовать от нескольких секунд (общественный транспорт в час пик) до месяцев и десятилетий (например, сущностные противоречия социальных систем).

Прекращение конфликта – прекращение конфликтного взаимодействия сторон из-за: уничтожения объекта; невозможности контакта; изменения ситуации, интересов и т.п. может быть естественным или вынужденным.

Прогнозирование конфликта – предвидение возможности конфликта и его возможного будущего. Прогноз – это представление о будущем конфликте с определенной вероятностью указания места и времени его возникновения. Они могут быть краткосрочными, среднесрочными и долгосрочными.

Противоречие – это категория, выражающая внутренний источник всякого развития, всякого движения. Определенный тип взаимодействия различных и противоречивых сторон, свойств, тенденций в составе той или иной системы или между системами, процесс столкновения противоположных стремлений и сил. Противоречие лежит в основе любого конфликта, но конфликт является лишь одной из форм противоречия.

Профилактика конфликтов – это такая организация жизнедеятельности людей, которая исключает или сводит к минимуму вероятность возникновения конфликтов между ними.

Разрешение конфликта – одна из форм завершения конфликта, совокупность положительных действий (решений) самих участников конфликта, прекращающих противоборство мирными или силовыми средствами и решающих (полностью или частично) проблему, которая привела к конфликту.

Рефрейминг – это прием, позволяющий изменить точку зрения, а следовательно, восприятие события или предмета. Основная идея рефрейминга (он же переформирование) – это изменение комбинации элементов проблемной ситуации для получения нового взгляда на нее, новой расстановки акцентов, меняющей оценку ситуации.

Риск – возможность наступления обстоятельств, приносящих ущерб. Образ действий в неясной, неопределенной обстановке, при обстоятельствах, предполагающих успех, но допускающих и возможность неудачи. Именно соотношение между вероятностью успеха и вероятностью неуспеха и представляет собой степень риска.

Роль – социальная функция личности; соответствующий принятым нормам и ожиданиям способ поведения людей в зависимости от их статуса (позиции) в обществе, группе/команде или в системе межличностных отношений.

Сопротивление – различные по характеру действия, направленные на задержку в разрешении проблемы или полное прекращение ее решения, срыв или использование взаимодействия в своих целях осуществляемые клиентом, иногда (неосознанно) самим консультантом.

Социально-психологический конфликт – возникающие и протекающие в социально-психологической сфере столкновения, противоречия, вызванные несовпадающими интересами, способами поведения и установками людей или групп в условиях их стремления к достижению какой-либо цели или целей.

Стимулирование конфликта – провокация, вызов конфликта, воздействие на людей и ситуацию т.о., чтобы назревающий конфликт произошел в удобном (для того, кто стимулирует) месте и времени.

Стратегия разрешения конфликта – общий подход к поведению в конфликте и ходе его завершения. Выделяется пять основных стратегий по К.Томасу (уход, соперничество, уступка, компромисс, сотрудничество).

Тактика разрешения конфликта – конкретные приемы, методы, техники, используемые на разных этапах работы с конфликтом для достижения желаемого результата. Практически любая стратегия может быть реализована с помощью любых тактик.

Технологии разрешения конфликта – набор стандартизированных приемов и методов, позволяющих относительно быстро и эффективно разрешать определенные типы конфликтов.

Удовлетворённость – эмоциональное состояние, возникающее у клиента в результате определения путей решения проблемы.

Уступка – это добровольное согласие стороны на отказ от каких-либо притязаний.

Управление конфликтами – целенаправленное воздействие по устранению либо минимизации причин, породивших конфликт, коррекции поведения участников конфликта, поддержанию необходимого уровня конфликтности, не выходящего за контролируемые пределы

Урегулирование конфликта – регламентация поведения и отношений конфликтующих сторон при сохранении конфликтной ситуации, направлено на ослабление и ограничение конфликта, обеспечение его развития в сторону конструктивного разрешения. Используется при невозможности прекратить или разрешить конфликт. Предполагает переговоры и соглашения, определяющие действия сторон.

Условия возникновения конфликтов – сочетание трех закономерных феноменов, приводящих к возникновению конфликта и определяющих его специфику. К условиям возникновения конфликтов относятся: наличие оппонентов, существование предконфликтной ситуации и инцидент. Условия формируются под воздействием факторов возникновения конфликтов.

Факторы возникновения конфликтов – те общие предпосылки (события, действия или бездействие людей, а также независящие от них обстоятельства), которые приводят к формированию условий конфликта. В классификации У.Линкольна пять основных факторов возникновения конфликтов: информационные, структурные, ценностные, отношений и поведения.

Эскалация конфликта – деструктивное развертывание конфликта, когда противоречие углубляется, отношение между сторонами ухудшаются, формируется взаимное неприятие сторон, затем ведутся разрушительные действия друг против друга. На поздних стадиях эскалации конструктивное завершение конфликта невозможно.

Приложение 1 к рабочей программе дисциплины

РАЗДЕЛ 6. Информационное обеспечение дисциплины

6.1. Перечень рекомендуемой литературы, необходимой для освоения дисциплины

№	Наименование издания	Тема 1	Тема 2	Тема 3	Тема 4	Тема 5	Тема 6	Тема 7	Тема 8
	Основная литература								
1	Гришина,Н.В. Психология конфликта[Электронный ре-сурс]:учебное пособие/Н.В.Гришина.-СПб.:Питер, 2015.–576с.-Режим доступа:https://ibooks.ru/reading.php?producti	+	+	+	+	+	+	+	
2	Кашапов, М.М. Психология конфликта [Электронный ресурс]: учебник и практикум для вузов/М.М.Кашапов. - М.:Юрайт, 2019. – 206 с.– Режим доступа: https://biblio-online.ru/book/psihologiya-konflikta-437155		+	+	+	+		+	
3	Хасан Б.И. Конструктивная психология конфликта [Элек-тронный ресурс]:учебное пособие для бакалавриата и ма-гистратуры/Хасан Б. И. - М.: Юрайт,2019.-204 с.- Режим доступа:https://biblio-online.ru/book/konstruktivnaya-psihologiya-konflikta-438366			+	+		+		+
	Дополнительная литература								
1	Емельянов, С.М. Конфликтологии [Электронный ресурс]: учебник и практикум / С.М. Емельянов. – 3-е изд., перераб. И доп. – М.: Юрайт, 2019. – 322 с. – Режим доступа: https://biblio-online.ru/book/konfliktologiya-438314	+			+				+
2	Каменская, В. Г. Психология конфликта. Психологичес-кая защита и мотивации в структуре конфликта: учебное пособие для бакалавриата, специалитета и магистратуры / В.Г.Каменская.-2-е изд., перераб. и доп.-Москва: Изд-во Юрайт, 2019.-150 с.- (Авторский учебник).-ISBN 978-5-534-05670-9.-Текст: электронный//ЭБС Юрайт[сайт]. – URL: https://biblio-online.ru/bcode/441562		+		+		+	+	
3	Профилактика и разрешение социальных конфликтов [Электронный ресурс]:монография / ред. Е. В. Змановс-кая.-СПб.: СПбГИПСР,2011.-278 с.-Режим доступа: https://ibooks.ru/reading.php?productid=24790		+		+		+		
4	Шейнов В.П. Управление конфликтами [Электронный ресурс]/В.П.Шейнов.- СПб.:Питер,2014.-576 с.-Режим доступа: http://ibooks.ru/product.php?productid=339958	+	+	+		+			+

6.2. Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», используемых при освоении дисциплины

1. Психология [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://psychologiya.com.ua
2. CONFLICTOLOGIST [Электронный ресурс]. – Режим доступа:http://conflictologist.org/main/central.htm
3. ПСИ-ФАКТОР[Электронный ресурс]: центр по научной и практической психологии. – Режим доступа: http://psyfactor.org

6.3. Перечень программного обеспечения, профессиональных баз данных и информационных справочных систем, необходимых для изучения дисциплины

В рамках дисциплины используется следующее лицензионное программное обеспечение: MS OFFICE – Word, Excel, PowerPoint.

В учебном процессе используются следующие информационные базы данных и справочные системы:

EastView [Электронный ресурс]: informationservices. – Электрон. текстовые дан. – Режим доступа: https://dlib.eastview.com/browse/udb/12 . – Загл. с экрана.

Ibooks.ru [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система. – Электрон. текстовые дан. – Режим доступа: https://ibooks.ru – Загл. с экрана.

Гарант [Электронный ресурс]: информационно-правовое обеспечение. – Электрон. текстовые дан. – Режим доступа: http://cloud.garant.ru/#/startpage:0 . – Загл. с экрана.

Электронная библиотека СПбГИПСР [Электронный ресурс]. – Электрон. текстовые дан. – Режим доступа: http://lib.gipsr.ru:8087/jirbis2/index.php?option=com_irbis&view=irbis&Itemid=456 – Загл. с экрана.

Электронная библиотека СПбГИПСР [Электронный ресурс]. – Электрон. текстовые дан. – Режим доступа: http://lib.gipsr.ru:8087/jirbis2/index.php?option=com_irbis&view=irbis&Itemid=435 . - Загл. с экрана.

ЮРАЙТ [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система. – Электрон. текстовые дан. – Режим доступа: https://biblio-online.ru/ – Загл. с экрана.

Заведующая библиотекой _____Г.Л. Горохова

(подпись, расшифровка)