

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

«10» июня 2021 г.

Рабочая программа дисциплины

ОБЩАЯ КОНФЛИКТОЛОГИЯ

по образовательной программе 37.03.02 Конфликтология

«Психология конфликтного поведения»

Разработчик: ст. преподаватель Андреева Ольга Ивановна

Санкт-Петербург

2021

РАЗДЕЛ 1. Учебно-методический раздел рабочей программы дисциплины

1.1. Аннотация рабочей программы дисциплины

ОБЩАЯ КОНФЛИКТОЛОГИЯ

Цель изучения дисциплины: формирование у студентов знаний об особенностях и формах протекания конфликтов различных типов и их последствиях для людей, умений пользоваться современными технологиями и подходами к разрешению и управлению различными типами противоречий, сложных ситуаций, встречающихся в профессиональной практике и личной жизни.

Задачи дисциплины:

1. Укрепить навыки самостоятельной работы с научной литературой, анализа теоретических и методологических позиций, использования полученных знаний на практике;
2. Дать будущему специалисту в области моделирования, разрешения и конфликтов теоретически и практически значимые знания о причинах, формах и последствиях конфликтов в основных сферах социальной жизни;
3. Познакомить с достижениями современной теории и практики разрешения конфликтов.

Содержание дисциплины:

Внутренние конфликты

Конфликтная личность.

Разрешение внутренних конфликтов.

Межличностные конфликты.

Конфликты малых групп.

Внутриорганизационные конфликты как форма социально-психологических конфликтов.

Особые формы социально-психологических конфликтов.

Технологии управления и разрешения социально-психологических конфликтов.

Индустриальные конфликты.

Конфликты больших групп.

1.2. Цель и задачи обучения по дисциплине

Цель - формирование у студентов знаний об особенностях и формах протекания конфликтов различных типов и их последствиях для людей, умений пользоваться современными технологиями и подходами к разрешению и управлению различными типами противоречий, сложных ситуаций, встречающихся в профессиональной практике и личной жизни.

Задачи:

1. Укрепить навыки самостоятельной работы с научной литературой, анализа теоретических и методологических позиций, использования полученных знаний на практике;
2. Дать будущему специалисту в области моделирования, разрешения и конфликтов теоретически и практически значимые знания о причинах, формах и последствиях конфликтов в основных сферах социальной жизни;
3. Познакомить с достижениями современной теории и практики разрешения конфликтов.

В случае успешного освоения дисциплины студенты **должны:**

знать:

- о различных уровнях внутренних и социальных конфликтов.
- основные структурные и динамические характеристики конфликтов различных уровней (внутренних, социально-психологических, социальных);

- эволюционные закономерности и механизмы возникновения и разрешения конфликтов;
- новейшие методы анализа, управления, разрешения и профилактики конфликтов.

уметь:

- анализировать и прогнозировать поведение личности в конфликте.
- использовать знания о механизме возникновения и протекания конфликтов в профессиональной деятельности
- самостоятельно моделировать, анализировать и разрешать конфликты в основных сферах социальной жизни.

иметь навыки:

- работы с конфликтами разных уровней.
- слушания, активного восприятия информации.

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									
	В зач.ед.	В астрон. часах	В академ. часах	Объем самостоятельной работы	Объем контактной работы обучающихся с преподавателем								Промежуточная аттестация (экзамен)
					Всего	Виды учебных занятий					В том числе контактная работа (занятия) в интерактивных формах		
						Всего учебных занятий	Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа	Групповые консультации	Индивидуальные консультации			
Очная	4	108	144	76	68	64	26	38	-	-	20	4	
Заочная	4	108	144	124	20	16	-	-	16	-	6	4	

* 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

Планируемые результаты обучения по образовательной программе (перечень компетенций в соответствии с ФГОС)	Планируемые результаты обучения по дисциплине (перечень компетенций по дисциплине)
ОК-1 - ОК-9; ОПК-1- ОПК-5; ПК-1 - ПК-4, ПК-7, ПК-8, ПК-11 - ПК-14; ВПК-1	- способность осознавать социальную значимость своей будущей профессии, обладанием высокой мотивацией к выполнению профессиональной деятельности, повышению своей квалификации и мастерства (ОПК-2); - способность анализировать социально значимые процессы и проблемы, использовать основные положения и методы социальных, гуманитарных и экономических наук при решении социальных и профессиональных задач (ОПК-4); - способность владеть знанием истории эволюции предмета конфликтологии, природы конфликта, его структуры, видов, детерминирующих факторов, особенностей динамики протекания конфликтов в различных сферах, возможных способов работы с ними, условий, обеспечивающих предупреждение, разрешение и управление конфликтами и миром (ПК-1); - способность владеть знанием теоретических и практические компонентов прикладного исследования, умение концептуализировать проблему и вырабатывать эмпирические показатели, самостоятельно планировать исследовательский проект, знание основных методов анализа информации, умение анализировать информацию и составлять аналитический отчет, обладание основными навыками работы с различными статистическими пакетами (ПК-4)

РАЗДЕЛ 2. Структура и содержание дисциплины

2.1. Учебно-тематический план дисциплины

Очная форма обучения

Тема (раздел) дисциплины (указывается номер темы, название)	Общее кол-во аудиторных часов	Общее кол-во часов на занятия лекционного типа	Общее кол-во часов на занятия семинарского типа	
			Всего	Из них интерактивные формы
Тема 1. Внутренние конфликты	8	6	2	-
Тема 2. Конфликтная личность.	4	4	-	-
Тема 3. Разрешение внутренних конфликтов.	10		10	8
Тема 4. Межличностные конфликты.	8	4	4	-
Тема 5. Конфликты малых групп.	8	4	4	-
Тема 6. Внутриорганизационные конфликты как форма социально-психологических конфликтов.	8	2	6	4
Тема 7. Особые формы социально-психологических конфликтов.	8	2	6	4
Тема 8. Технологии управления и разрешения социально-психологических конфликтов	14	4	10	8
Тема 9. Индустриальные конфликты.	2	-	2	-
Тема 10. Конфликты больших групп.	10	6	4	-
Итого:	80	32	48	24

Заочная форма обучения

Тема (раздел) дисциплины (указывается номер темы, название)	Общее кол-во аудиторных часов	Общее кол-во часов на занятия лекционного типа	Общее кол-во часов на занятия семинарского типа	
			Всего	Из них интерактивные формы
Тема 1. Внутренние конфликты	2	-	-	-
Тема 2. Конфликтная личность.	2	-	-	-
Тема 3. Разрешение внутренних конфликтов.	2	-	-	-
Тема 4. Межличностные конфликты.	2	-	-	-
Тема 5. Конфликты малых групп.	2	-	-	-
Тема 6. Внутриорганизационные конфликты как форма социально-психологических конфликтов.	2	-	-	-
Тема 7. Особые формы социально-психологических конфликтов.	2	-	-	-
Тема 8. Технологии управления и разрешения социально-психологических конфликтов	2	-	-	-
Тема 9. Индустриальные конфликты.	2	-	-	-
Тема 10. Конфликты больших групп.	2	-	-	-
Итого:	20	-	-	-

2.2. Краткое содержание тем (разделов) дисциплины

Тема 1. Внутренние конфликты

Виды и причины внутренних конфликтов. Формы внутренних конфликтов. Уровни внутренних конфликтов. Формы внешнего проявления внутреннего конфликта. Динамика внутреннего конфликта: конструктивное и деструктивное развитие. Конфликтологические технологии помощи человеку, находящемуся в состоянии внутреннего конфликта.

Тема 2. Конфликтная личность

Конфликтный тип личности. Классификации. Причины формирования. Специфика поведения. Конфликтный тип личности в группе, его воздействие на стиль деятельности и общения, психологический климат в группе. Технологии безопасного взаимодействия, управления и коррекции конфликтного поведения личности.

Тема 3. Разрешение внутренних конфликтов

Особенности взаимодействия конфликтологов с внутренне конфликтным человеком. Хронические внутренние конфликты и неадекватность социального поведения. Работа с конфликтами в различных направлениях психотерапии и психокоррекции, психологические и психолого-социальные технологии помощи человеку в состоянии внутреннего конфликта.

Тема 4. Межличностные конфликты

Межличностные конфликты. Основные причины возникновения. Формы существования и динамика развития. Мотивация конфликтного поведения. Наиболее типичные межличностные конфликты: ролевые, конфликты ожиданий, конфликты интерпретации, проекционные конфликты, иллюзорные конфликты и другие.

Тема 5. Конфликты малых групп

Конфликты малых групп: Личности и группы. Внутригрупповые и межгрупповые конфликты. Основные причины: конфликты норм, ценностей, поведенческих ожиданий. Формы проявлений, этапы развития, значение для развития и эффективности групп. Специфика конфликтов малых групп в организациях и вне организаций. Конструктивные и деструктивные последствия. Управление данным типом конфликтов.

Тема 6. Внутриорганизационные конфликты как форма социально-психологических конфликтов

Внутриорганизационные конфликты. Причины. Формы внутриорганизационных конфликтов. Значение для развития и эффективности организации. Позиция руководства. Возможность управлять конфликтом. Причины потери управляемости. Подходы к разрешению.

Тема 7. Особые формы социально-психологических конфликтов

Особые формы социально-психологических конфликтов: семейные конфликты, педагогические конфликты, конфликты в социальной работе.

Тема 8. Технологии управления и разрешения социально-психологических конфликтов

Психотехнологии управления и разрешения межличностных конфликтов. Технологии и подходы к управлению организационными конфликтами. Использование основных форм власти как факторов возникновения и управления конфликтами, проблемы силовых отношений и моббинга в организациях.

Тема 9. Конфликты больших групп

Понятие о социальных конфликтах как сложных, многоуровневых феноменах, затрагивающих различные социальные слои и институты. Типы социальных конфликтов. Причины возникновения, типичные формы протекания, степень управляемости. Политические конфликты как особая форма социальных конфликтов. Влияние социального конфликта на психологические состояния и поведение участвующих в нем людей.

2.3. Описание занятий семинарского типа

СЕМИНАРСКОЕ ЗАНЯТИЕ 1.

ТЕМА: ВНУТРЕННИЕ КОНФЛИКТЫ

Цель: Рассмотреть влияние внутренних конфликтов на возникновение социальных

Понятийный аппарат: внутренний конфликт, социальный конфликт, стресс, фрустрация, внутриличностный конфликт, кризис.

Вопросы для обсуждения:

1. Понятие внутреннего конфликта.

2. Уровни внутреннего конфликта. конфликта, его особенности и характеристики.
3. Формы внешнего проявления внутреннего конфликта.
4. Динамика внутреннего конфликта: конструктивное и деструктивное развитие.

СЕМИНАРСКОЕ ЗАНЯТИЕ 2.

ТЕМА: КОНФЛИКТНАЯ ЛИЧНОСТЬ

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

Понятийный аппарат: конфликтности, конфликтоген, конфликтная личность, «трудные люди».

Вопросы для обсуждения:

1. Конфликтный тип личности. Классификации. Причины формирования. Специфика поведения.
2. Акцентуации характера (по Леонгарду) как источник конфликтов.
3. Трудные люди.
4. Психологические игры по Э. Берну как форма конфликта. Типы «игроков» и особенности взаимодействия с ними.
5. Психометрическая классификация типов личности и возможные конфликты.
6. Ведущий тип мышления и проблемы конфликтности личности.
7. Конфликтный тип личности в группе, его воздействие на стиль деятельности и общения, психологический климат в группе.
8. Технологии безопасного взаимодействия конфликтолога и управления поведением конфликтной личности.

СЕМИНАРСКОЕ ЗАНЯТИЕ 3.

ТЕМА: РАЗРЕШЕНИЕ ВНУТРЕННИХ КОНФЛИКТОВ

Цель: обобщить знания в области разрешения внутренних конфликтов и показать возможные подходы и методы работы с внутренними противоречиями человека.

Понятийный аппарат: внутренний конфликт, стресс, фрустрация, внутриличностный конфликт, кризис.

Основные вопросы для обсуждения:

1. Представление о внутреннем конфликте в различных психологических концепциях.
2. Работа с конфликтами в различных направлениях психотерапии и психокоррекции, психологические и психолого-социальные технологии помощи человеку в состоянии внутреннего конфликта. Разрешение внутренних конфликтов в современной психотерапии.

3. Внутренние и внешние противоречия личности и их взаимосвязь. Влияние внутренних конфликтов на развитие личности.

4. Специфические типы внутренних конфликтов и работа с ними:

СЕМИНАРСКОЕ ЗАНЯТИЕ 4.

ТЕМА: МЕЖЛИЧНОСТНЫЕ КОНФЛИКТЫ

Цель: рассмотрение подходов к изучению, причин возникновения, форм проявления, особенностей протекания межличностного конфликта.

Понятийный аппарат: ценности, интересы, противоречия, группы.

Вопросы для обсуждения:

1. Понятие межличностного конфликта, его особенности и характеристики.
2. Основные подходы к изучению межличностных конфликтов: мотивационный, деятельностный, когнитивный и др.
3. Конфликт ценностей.
4. Конфликт интересов (ресурсный конфликт, собственно конфликт интересов).
5. Конфликт средств достижения цели (конфликт несоответствия, конфликт разных потенциалов).

СЕМИНАРСКОЕ ЗАНЯТИЕ 5.

ТЕМА: КОНФЛИКТЫ МАЛЫХ ГРУПП

Цель: изучить причины возникновения, формы проявления, особенности протекания конфликта малых групп.

Понятийный аппарат: групповой конфликт, групповые интересы, социальная роль, нормативная роль, статус, социальная позиция, деиндивидуализация, групповая атрибуция.

Вопросы для обсуждения:

1. Типы групповых конфликтов.
2. Опасность групповых конфликтов.
3. Особенности конфликта «личность – группа».
4. Причины конфликта «личность – группа».
5. Особенности конфликта «группа – группа».
6. Причины межгрупповых конфликтов.

СЕМИНАРСКОЕ ЗАНЯТИЕ 6.

ТЕМА: ВНУТРИОРГАНИЗАЦИОННЫЕ КОНФЛИКТЫ КАК ФОРМА СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ КОНФЛИКТОВ

Цель: изучить основные виды и причины конфликтов в организации.

Понятийный аппарат: влияние, власть, моббинг, соловые отношения, конфликтный потенциал.

Вопросы для обсуждения:

1. Конфликты в деятельности менеджера причины и функции.
2. Влияние и власть как источники конфликтов. Особенности различных видов власти.

Потребность во власти.

3. Моббинг как форма межличностных конфликтов в организации
4. Управление конфликтами в организации.
5. Силовые отношения в организации.
6. Организация как конфликтный потенциал.

СЕМИНАРСКОЕ ЗАНЯТИЕ 7.**ТЕМА: ОСОБЫЕ ФОРМЫ СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ КОНФЛИКТОВ**

Цель: рассмотреть специфику возникновения и протекания конфликтов в важнейших сферах жизни и деятельности людей. Обсудить методы профилактики деструктивных конфликтов в этих сферах.

Понятийный аппарат: педагогические конфликты, семейные конфликта, манипуляция.

Вопросы для обсуждения:

1. Педагогические конфликты.
2. Разрешение конфликтов в практике социальной работы.
3. Семейные конфликты.
4. Манипуляция как источник возникновения конфликтов и способ их разрешения.

СЕМИНАРСКОЕ ЗАНЯТИЕ 8.**ТЕМА: ТЕХНОЛОГИИ УПРАВЛЕНИЯ И РАЗРЕШЕНИЯ СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ КОНФЛИКТОВ**

Цель: рассмотреть и обсудить достоинства и недостатки важнейших современных подходов к управлению и разрешению социально-психологических конфликтов разных типов. Подготовить студентов к решению практических конфликтных ситуаций.

Понятийный аппарат:

Вопросы для обсуждения:

1. Технологии управления и разрешения межличностных конфликтов.
2. Технологии управления и разрешения семейных конфликтов.
3. Технологии управления и разрешения педагогических конфликтов.
4. Технологии и подходы к управлению организационными конфликтами.

СЕМИНАРСКОЕ ЗАНЯТИЕ 9.**ТЕМА: ИНДУСТРИАЛЬНЫЕ КОНФЛИКТЫ**

Цель: проанализировать формы индустриальных конфликтов. Оценить возможности наемных работников и работодателей по их разрешению.

Понятийный аппарат: трудовой конфликт, социально-экономический конфликт, рестрикционизм, абсентеизм, саботаж, бунт, митинг, забастовка.

Вопросы для обсуждения:

1. Особенности индустриальных конфликтов.
2. Формы трудовых конфликтов.
3. Различия трудовых и социально-экономических конфликтов.
4. Подходы к разрешению индустриальных конфликтов.
5. Место конфликтолога в разрешении индустриальных конфликтов.

СЕМИНАРСКОЕ ЗАНЯТИЕ 10.

ТЕМА: КОНФЛИКТЫ БОЛЬШИХ ГРУПП.

Цель:изучить причины возникновения, формы проявления, особенности протекания конфликта больших групп.

Понятийный аппарат: конфликт больших групп, социальный конфликт,профилактика, мониторинг.

Вопросы для обсуждения:

1. Причины конфликтов больших групп.
2. Формы протекания конфликтов больших групп.
3. Степень управляемости конфликтов больших групп.
4. Методы управления конфликтами больших групп.

2.4. Описание занятий в интерактивных формах

Интерактивное занятие к теме 3 «Разрешение внутренних конфликтов»

В качестве интерактивной формы проведения занятия используется методика презентации и обсуждения групповых исследовательских работ студентов – такая форма интерактивных занятий предполагает подготовку на занятии или в рамках самостоятельной работы индивидуальных или групповых работ, с последующей презентацией результатов; задания должны носить исследовательский характер.

Студенты готовят презентации и выступления по теме «Разрешение внутренних конфликтов» и рассматривают следующие вопросы:

1. Представление о внутреннем конфликте в различных психологических концепциях.
2. Работа с конфликтами в различных направлениях психотерапии и психокоррекции, психологические и психолого-социальные технологии помощи человеку в состоянии внутреннего конфликта. Разрешение внутренних конфликтов в современной психотерапии.
3. Внутренние и внешние противоречия личности и их взаимосвязь. Влияние внутренних конфликтов на развитие личности.

4. Специфические типы внутренних конфликтов и работа с ними:
- Стресс как внутренний конфликт: причины и формы проявления.
 - Управление стрессами.
 - Возрастные кризисы и конфликтность человека.
 - Психологическая защита как форма внутренней конфликтности.
 - Внутренние ролевые конфликты личности.

Результатом данного этапа является закрепление навыков самостоятельной работы с научной литературой, анализа теоретических и методологических позиций, использования полученных знаний на практике.

Интерактивное занятие к теме 6 «Внутриорганизационные конфликты как форма социально-психологических конфликтов»

В качестве интерактивной формы проведения занятия используется методика презентации и обсуждения групповых исследовательских работ студентов – такая форма интерактивных занятий предполагает подготовку на занятии или в рамках самостоятельной работы индивидуальных или групповых работ, с последующей презентацией результатов; задания должны носить исследовательский характер.

Студенты готовят презентации и выступления по теме «Внутриорганизационные конфликты как форма социально-психологических конфликтов» и рассматривают следующие вопросы:

1. Конфликты в деятельности менеджера причины и функции.
2. Влияние и власть как источники конфликтов. Особенности различных видов власти. Потребность во власти.
3. Моббинг как форма межличностных конфликтов в организации
4. Управление конфликтами в организации.
5. Силовые отношения в организации.
6. Организация как конфликтный потенциал.

Результатом данного этапа является закрепление навыков самостоятельной работы с научной литературой, анализа теоретических и методологических позиций, использования полученных знаний на практике.

Интерактивное занятие к теме 7 «Особые формы социально-психологических конфликтов»

В качестве интерактивной формы проведения занятия используется методика презентации и обсуждения групповых исследовательских работ студентов – такая форма интерактивных занятий предполагает подготовку на занятии или в рамках самостоятельной работы

индивидуальных или групповых работ, с последующей презентацией результатов; задания должны носить исследовательский характер.

Студенты готовят презентации и выступления по теме «Особые формы социально-психологических конфликтов» и рассматривают следующие вопросы:

1. Педагогические конфликты

- между учащимися
- между педагогами
- между учащимися и педагогами

2. Разрешение конфликтов в практике социальной работы.

- Виды конфликтов, с которыми сталкивается социальный работник
- Специфика конфликтов в социальной работе
- Особенности поведения социального работника при работе с конфликтами клиентов

3. Семейные конфликты

- супружеские
- детско-родительские
- другие

4. Манипуляция как источник возникновения конфликтов и способ их разрешения.

- Виды и формы манипуляции.
- Причины манипулирования.
- Признаки манипулирования.

Результатом данного этапа является закрепление навыков самостоятельной работы с научной литературой, анализа теоретических и методологических позиций, использования полученных знаний на практике.

Интерактивное занятие к теме 8 «Технологии управления и разрешения социально-психологических конфликтов»

В качестве интерактивной формы проведения занятия используется методика презентации и обсуждения групповых исследовательских работ студентов – такая форма интерактивных занятий предполагает подготовку на занятии или в рамках самостоятельной работы индивидуальных или групповых работ, с последующей презентацией результатов; задания должны носить исследовательский характер.

Студенты готовят презентации и выступления по теме «Разрешение внутренних конфликтов» и рассматривают следующие вопросы:

1. Психотехнологии управления и разрешения межличностных конфликтов.

- Четырехшаговый метод Д.Дэна.

- Подход Ч.Ликсона: семь шагов.
- Рационально-эмоциональный подход Дж.Г.Скотт.

- Картография конфликта.

2. Поход Т.Гордона к семейным конфликтам

3. Психотехнологии управления и разрешения семейных конфликтов.

- Методы работы с конфликтными семьями.

4. Психотехнологии управления и разрешения педагогических конфликтов.

- Специфика разрешения конфликтов с учащимися различных возрастных групп.

- Методы подготовки школьников к конструктивному поведению с конфликтных ситуациях.

5. Технологии и подходы к управлению организационными конфликтами.

- Применение технологий разрешения межличностных конфликтов.

- Власть, как инструмент управления конфликтами.

- Структурные методы работы с конфликтами в организации.

- Конфликт-менеджмент и его основные задачи.

- Методы работы с групповыми конфликтами в организации.

- Переговоры в организационных конфликтах.

Результатом данного этапа является закрепление навыков самостоятельной работы с научной литературой, анализа теоретических и методологических позиций, использования полученных знаний на практике.

2.5. Организация планирования встреч с приглашенными представителями организаций

Встречи с приглашенными представителями организации 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

Теоретико-методологической основой данного курса выступают междисциплинарные исследования в области конфликтологии.

Основным понятийным аппаратом и наиболее значимыми вопросами изучения данной программы являются: «внутренний конфликт», «конфликтная личность», «социально-психологический конфликт», «социальный конфликт». Важную роль играет изучение основных

направлений конструирования и продвижения стратегии управления конфликтами. В ходе изучения рассматривается генезис конфликтов во всех сферах деятельности.

Основными принципами изучения данной дисциплины являются:

- принцип развивающего и воспитывающего обучения;
- принцип системного и комплексного подхода;
- принцип культуру-природосообразности;
- принцип научности и связи теории с практикой;
- принцип наглядности;
- принцип доступности;
- принцип кросскультурной интеграции научного знания.

Методическое обеспечение дисциплины осуществляется за счёт использования современных учебников, интернет-сайтов и учебных пособий, касающихся проблематики изучаемой дисциплины.

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 – проектор, компьютер с выходом в интернет, проекционный экран, аудиоусилитель, 4 колонки.

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

Самостоятельная работа студентов в рамках дисциплины «Общая конфликтология» 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.psycwork.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 (210x297 мм) А4;
- интервал полуторный;
- шрифт 12, Times New Roman;
- 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. Внутренние конфликты

Задания к теме: провести анализ литературных (информационных) источников и рассмотреть специфику внутренних конфликтов в одной из психологических концепций:

- З.Фрейд;	- Э.Берну	- В.Мясищеву
- К.Юнгу,	- Ф.Перлзу	- Б.Ананьеву
- А. Адлеру	- Р.Ассаджиоли	- А.Леонтьеву
- К.Левину	- Н.Пезешкиану	- К.Муздыбаеву
- К.Хорни		- Ф.Василюку и др.

Любой анализ должен содержать специфику понимания внутреннего конфликта рассматриваемым автором, проявлении внутреннего конфликта и методы работы с ним и через него.

Самостоятельная работа к теме 2. Конфликтная личность

Задания к теме: Выбрать один из подходов к пониманию конфликтной личности. Предложить свою систему профилактики данных типов конфликтности и работы с уже сложившимися конфликтными личностями.

Задание выполняется в свободной форме, представляет кому-либо из однокурсников (микрогруппе) для обсуждения и краткой рецензии.

В рецензии отражается: направленность работы на определенные типы конфликтных личностей.

Самостоятельная работа к теме 3. Разрешение внутренних конфликтов

Задания к теме: подобрать небольшую - 3-4 методики - систему диагностики определенного типа внутреннего конфликта. Обосновать свой выбор. Провести испытание на небольшой выборке (3-10 чел.) и опросить респондентов как экспертов.

Например, можно предложить систему диагностики стресса как внутреннего конфликта. Для этого можно использовать методики «Стрессоустойчивости» Холмса и Раге, методику «Тип стрессового поведения» и методику «Степень выраженности стрессового состояния».

Аналогично можно диагностировать степень фрустрированности, психологическое выгорание, внутриличностные конфликты по Фанталовой и т.д.

Необходимо, чтобы подобранные методики прямо или косвенно (например, по проявлениям тревожности, агрессивности, одиночества и т.д.) позволяли диагностировать конкретный тип внутреннего конфликта.

На основе апробации и опроса экспертов сделать вывод о валидности методик.

Представить отчет о проделанной работе, где будут содержаться: перечень и обоснование методик, результаты тестирования и результаты экспертного опроса. Выводы.

Самостоятельная работа к теме 4. Межличностные конфликты

Задания к теме: изучить литературу по теме и представить ответы на вопросы для самостоятельного изучения.

Вопросы для подготовки:

1. Применение технологий разрешения межличностных конфликтов.
2. Конфликт правил взаимодействия.
3. Формы проявления межличностных конфликтов.
4. Уровни развития межличностных конфликтов.
5. Влияние половых и гендерных различий на конфликтное поведение

Самостоятельная работа к теме 5. Конфликты малых групп

Задания к теме: изучить литературу по теме и представить ответы на вопросы таблицы

Классификация конфликтов малых групп

Вариант конфликта	Причина конфликта

Самостоятельная работа к теме 6. Внутриорганизационные конфликты как форма социально-психологических конфликтов

Задания к теме: выбрать одну из тем и проанализировать достоинства и недостатки важнейших современных подходов к управлению и разрешению социально-психологических конфликтов разных типов:

1. Власть, как инструмент управления конфликтами.
2. Структурные методы работы с конфликтами в организации.
3. Конфликт-менеджмент и его основные задачи.
4. Методы работы с групповыми конфликтами в организации.
5. Переговоры в организационных конфликтах.

Самостоятельная работа к теме 7. Особые формы социально-психологических конфликтов

Задания к теме: Выбрать одну из тем и проанализировать достоинства и недостатки важнейших современных подходов к управлению и разрешению социально-психологических конфликтов разных типов:

1. Методы работы с конфликтными семьями.
2. Подход Т.Гордона к семейным конфликтам.
3. Специфика разрешения конфликтов с учащимися различных возрастных групп.
4. Методы подготовки школьников к конструктивному поведению с конфликтных ситуациях.
 - Власть, как инструмент управления конфликтами.
 - Структурные методы работы с конфликтами в организации.
 - Конфликт-менеджмент и его основные задачи.
 - Методы работы с групповыми конфликтами в организации.
 - Переговоры в организационных конфликтах.

Самостоятельная работа к теме 8. Технологии управления и разрешения социально-психологических конфликтов

Задания к теме: изучить предлагаемую литературу по теме. Выпишите предлагаемые авторами технологии управления и разрешения конфликтов. Проанализируйте их достоинства и недостатки.

Самостоятельная работа к теме 9. Индустриальные конфликты

Задания к теме: прочитать и законспектировать одну из предложенных ниже книг. На основании прочитанного сделать выводы о причинах социально-экономических конфликтов.

Самостоятельная работа к теме 10. Конфликты больших групп

Задания к теме: прочитать и законспектировать одну из предложенных ниже книг. На основании прочитанного сделать выводы о причинах конфликтов больших групп.

3.2. Критерии оценки результатов выполнения самостоятельной работы

Самостоятельная творческая работа оценивается по ряду параметров:

1. Правильность и точность выполнения процедуры обработки результатов в методиках.
2. Правильность интерпретации результатов по методикам.
3. Полнота учета психодиагностических результатов и анамнестических данных в психологическом диагнозе.

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 объеме, все работы в среднем достойны неудовлетворительной оценки.

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 «Общая конфликтология» относится рубежный контроль, (тест минимальной компетентности), промежуточная аттестация в форме устного 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 компетенций на различных этапах их формирования включает следующие критерии:

- полное соответствие;
- частичное соответствие;
- несоответствие.

**Примерный тест минимальной компетентности
для промежуточной аттестации по «Общей конфликтологии»**

ФИО _____ Группа _____

1. Возникновение внутренних конфликтов связано:

- 1) с неспособностью человека управлять своими эмоциями
- 2) с закономерными этапами развития личности
- 3) с наличием внутренней критической ситуации, препятствия на пути реализации

какой-либо жизненной необходимости

- 4) с жизненными проблемами, ударами судьбы

2. Назовите основные уровни внутренних конфликтов человека:

- 1) стресс, обида, жизненный кризис, личностный конфликт
- 2) фрустрация, личностный конфликт, конфликт деятельности, мировоззренческий

конфликт

- 3) стресс, фрустрация, личностный конфликт, жизненный кризис

4) мотивационный конфликт, конфликт деятельности, мировоззренческий конфликт, экзистенциальный конфликт

3. Состояние более или менее длительной дезинтеграции личности, выражающееся в обострении существовавших ранее или в возникновении новых противоречий между различными сторонами, свойствами, отношениями и действиями личности, называется

- 1) стрессом
- 2) экзистенциальным конфликтом
- 3) конфликтом деятельности
- 4) личностным конфликтом

4. Внутренние конфликты влияют на человека

- 1) конструктивно, способствуя развитию его внутреннего потенциала
- 2) деструктивно, приводя к регрессу личности, развитию неврозов и патологий
- 3) и конструктивно, и деструктивно, в зависимости от особенностей их протекания и

отношения субъекта к разрешению внутреннего конфликта

4) совсем иначе

5. Конфликтная личность – это

- 1) человек, который постоянно вступает в конфликты со всеми
- 2) человек, манипулирующий другими, провоцирующий их вступить в конфликты
- 3) маргинал, человек, не владеющий принятыми в культуре формами поведения в

сложных ситуациях и поэтому не способный нормально взаимодействовать с людьми

4) все вышеперечисленное

6. Социально-психологические конфликты

- 1) вызываются претензиями отдельных людей к другим людям
- 2) представляют собой закономерный этап развития общества
- 3) являются результатом стремления людей и групп к реализации собственных

интересов в социальной среде

4) возникают из-за неправильной организации общественной жизни, низкой культуры людей

7. Межличностные конфликты

- 1) всегда вызываются бурными эмоциями сторон, не совпадением вкусов и оценок
- 2) всегда субъективны, т.е. целенаправленно создаются как минимум одной из сторон
- 3) случайны, возникают из-за каких-то событий и фактов, которым стороны не придали

значения

4) могут быть вызваны разными причинами, но всегда важными для сторон.

8. Конфликты малых групп

- 1) связаны с неправильным поведением их лидеров
- 2) возникают как реакция на изменения в поведении отдельных членов группы или в

деятельности группы в целом, обеспечивают динамику группы

3) являются результатом непонимания между людьми

4) приводят к разрушению группы

9. Конфликты в организациях

- 1) являются необходимым условием существования и развития организации
- 2) всегда связаны с интригами и недобрыми намерениями людей
- 3) говорят о слабости и некомпетентности руководства
- 4) затрагивают всех сотрудников и снижают эффективность работы

10. Трудовые конфликты являются

- 1) результатом попыток работодателя усилить эксплуатацию работников
- 2) следствием борьбы наемных работников за свои права

3) процессом, связанным со стремлением работников оказать давление на работодателя, получить дополнительные преимущества и льготы

4) все названное выше вместе

11. Социальные конфликты – это:

1) политика и ее следствия

2) естественная борьба людей с чуждыми им взглядами и ценностями

3) столкновения больших социальных групп: партий, социально-экономических институтов, этносов и т.д. в борьбе за реализацию своих интересов

4) инстинктивное стремление различных групп людей, как биологического вида, захватить как можно больше ресурсов для выживания

12. Какие методы необходимо использовать для профилактики социально-психологические и социальных конфликтов?

1) при первых признаках конфликтов необходимо принимать жесткие меры по пресечению враждебных действий

2) конфликты возникают из-за реальной нехватки чего-либо, так что необходимо как можно полнее удовлетворять потребности – и их не будет

3) своевременно давать людям информацию по важным для них вопросам, обучать их конструктивному поведению в конфликтах, расширять сеть служб занимающихся социальной и психологической помощью и т.д.

4) предупреждать конфликты невозможно и бессмысленно, только зря потраченные силы и средства

13. Основными подходами к завершению и разрешению социально-психологических и социальных конфликтов являются:

1) принудительный, законодательный, аналитический, переговорный

2) третейский суд и совет эксперта

3) структурный, административный, экономический, психологический

4) информационный, структурный, ценностный, отношений, поведения

4.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения дисциплины

Тема (раздел) дисциплины (указывается номер темы, название)	Компетенции по дисциплине
Тема 1. Основные категории конфликтологии.	ОПК -2; ОПК-4; ПК-1; ПК-4
Тема 2. Социально-психологические функции конфликта.	ОПК -2; ОПК-4; ПК-1; ПК-4
Тема 3. Типология конфликтов. Универсальная модель конфликта.	ОПК -2; ОПК-4; ПК-1; ПК-4
Тема 4. Структурный метод анализа и разрешения конфликтов.	ОПК -2; ОПК-4; ПК-1; ПК-4
Тема 5. Динамический метод анализа и разрешения конфликтов.	ОПК -2; ОПК-4; ПК-1; ПК-4
Тема 6. Теоретико-игровой метод анализа и разрешения конфликтов.	ОПК -2; ОПК-4; ПК-1; ПК-4
Тема 7. Элементарная математика конфликта.	ОПК -2; ОПК-4; ПК-1; ПК-4
Тема 8. Внутриличностные конфликты	ОПК -2; ОПК-4; ПК-1; ПК-4
Тема 9. Межличностные конфликты	ОПК -2; ОПК-4; ПК-1; ПК-4
Тема 10. Объективные предпосылки конфликтов	ОПК -2; ОПК-4; ПК-1; ПК-4
Тема 11. Субъективные предпосылки конфликтов	ОПК -2; ОПК-4; ПК-1; ПК-4
Тема 12. Развитие конфликта	ОПК -2; ОПК-4; ПК-1; ПК-4

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

Рубежный контроль проводится в форме теста минимальной компетентности.

Тест минимальной компетентности считается успешно выполненным в случае правильного ответа на 11 вопросов из 13-ти.

Порядок проведения рубежного контроля регулируется Положением об аттестации учебной работы студентов института.

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в виде устного экзамена.

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. Внутренние конфликты. Определение. Виды (уровни). Значение конструктивной и деструктивной форм развития внутренних конфликтов.
2. Условия возникновения биологически обусловленного уровня внутренних конфликтов.
3. Условия возникновения социально-обусловленного уровня внутренних конфликтов.
4. Условия возникновения биологически обусловленного уровня внутренних конфликтов

5. Условия возникновения внутренних конфликтов уровня индивидуальности.
6. Психосоматика как форма внутреннего конфликта. Конструктивное и деструктивное развитие. Основные технологии разрешения.
7. Стресс как форма психологического конфликта. Конструктивное и деструктивное развитие. Основные технологии разрешения.
8. Фрустрация как форма психологического конфликта. Конструктивное и деструктивное развитие. Основные технологии разрешения.
9. Психологическое выгорание как форма психологического конфликта. Конструктивное и деструктивное развитие. Основные технологии разрешения.
10. Социально-обусловленный уровень внутренних конфликтов: значение, подуровни.
11. Подуровень реализации потенциала человека как субъекта деятельности: деятельность (определение), функции, основные компоненты процесса деятельности.
12. Основные виды внутренних конфликтов деятельности. Причины и формы проявления. Конструктивные и деструктивные последствия.
13. Экзистенциальные конфликты. Причины и формы проявления. Конструктивные и деструктивные последствия.
14. Кризисы как форма внутреннего конфликта. Причины возникновения. Основные этапы развития. Конструктивные и деструктивные последствия.
15. Мотивационные внутренние конфликты. Причины. Формы проявления. Основные подходы к их изучению (классификации). Последствия мотивационных конфликтов (конструктивные и деструктивные).
16. Основные подходы и технологии разрешения внутренних конфликтов. Проблемы и задачи на каждом этапе работы с конфликтом.
17. Конфликтный тип личности. Постоянная и ситуативная конфликтность. Связь акцентуаций характера с личностной конфликтностью.
18. Межличностные конфликты. Причины возникновения. Формы существования. Динамика развития.
19. Роль восприятия сторонами друг друга, себя и ситуации в развертывании межличностного конфликта и работе с ним.
20. Значение установок и стереотипов в конфликте.
21. Манипуляция как источник возникновения конфликтов и способ их разрешения.
22. Основные практические подходы и технологии в разрешении межличностных конфликтов. (Метод Д.Дэна, Ч.Ликсона, Дж.Г.Скотт, картография конфликта и др.) Достоинства и ограничения этих методов.
23. Семейные конфликты. Виды, причины, динамика развития. Технологии разрешения.

24. Педагогические конфликты. Виды, причины, динамика развития. Технологии разрешения.
25. Конфликты в социальной работе: виды и специфика. Технологии разрешения.
26. Конфликты малых групп: конфликт личности и группы, внутригрупповые конфликты. Основные причины и направления развития. Конструктивные и деструктивные последствия.
27. Межгрупповые конфликты: основные причины и направления развития. Конструктивные и деструктивные последствия.
28. Проблемы конфликтов в организации. Причины и последствия конфликтов в организации.
29. Моббинг как форма конфликта в организации. Возможности профилактики и разрешения.
30. Конфликты в управлении. Основные формы и направления организационных конфликтов.
31. Влияние и власть как источники конфликтов в организации.
32. Функции конфликтов в организации. Конструктивное и деструктивное использования конфликтов в управлении.
33. Влияние 5 основных факторов возникновения конфликта на организационные конфликты: их инициацию и управление.
34. Технологии профилактики и управления различными типами конфликтов в организации. Возможности организационного конфликтолога.
35. Трудовые (социально-экономические) конфликты как социально значимая форма организационных конфликтов. Интересы сторон в трудовых (индустриальных) конфликтах.
36. Формы индустриальных (трудовых) конфликтов и их особенности.
37. Социальные конфликты, их связь с основными сферами социальной жизни. Конструктивное и деструктивное развитие конфликтов в социальной сфере.
38. Значение пяти основных факторов в возникновении и разрешении социальных конфликтов.
39. Анализ факторов, приводящих к возникновению социальных конфликтов с точки зрения различных исследователей
40. Влияние социальных конфликтов на психику и поведение людей. Технологии работы с деструктивными последствиями социальных конфликтов.

Пример типового практико-ориентированного задания.

Типовое задание 1. Девочка 11 лет стала собирать куклы, причем достаточно дорогие, коллекционные. Она соревнуется с девочками в школе. Отказ от частых покупок вызывает приступы сильного гнева, непослушания, возмущения. Поскольку в куклы она не играет, бабушка считает, что это все баловство и необходимо запретить ей собирать куклы, а отец

девочки считает, что ребенка нельзя решать детства и все разрешает дочки. На этой почве у взрослых членов семьи возник конфликт. **Определите тип конфликта.**

Типовое задание 2. Вы работаете в службе примирения и медиации в образовательном учреждении. К Вам обратился классный руководитель выпускного класса в связи с тем, что у учащихся разделились мнения по поводу организации и проведения «последнего звонка». Классный руководитель считает, что назревает серьезный конфликт, при этом попытки узнать ситуацию в классе не увенчались успехом, т.к. учащиеся отмалчиваются. **Выберите вариант с правильной последовательностью действий в данной ситуации.**

Типовое задание 3. Руководитель отдела озабочен наличием неформальных групп в коллективе, влияющих на производственный процесс. Многие его распоряжения остаются невыполненными, игнорируются сотрудниками. Каждая группа отстаивает свое мнение о методах реализации проекта. **Выберите оптимальный метод для конфликтологической диагностики ситуации.**

Пример типового задания в форме теста

Тест 1. Возникновение внутренних конфликтов связано:

- 1) с неспособностью человека управлять своими эмоциями;
- 2) с закономерными этапами развития личности;
- 3) с наличием внутренней критической ситуации, препятствия на пути реализации какой-либо жизненной необходимости;
- 4) с жизненными проблемами, ударами судьбы.

Тест 2. Конфликтная личность – это

- 1) человек, который постоянно вступает в конфликты со всеми;
- 2) человек, манипулирующий другими, провоцирующий их вступать в конфликты;
- 3) маргинал, человек, не владеющий принятыми в культуре формами поведения в сложных ситуациях и поэтому не способный нормально взаимодействовать с людьми;
- 4) все вышеперечисленное.

Тест 3. Социально-психологические конфликты

- 1) вызываются претензиями отдельных людей к другим людям;
- 2) представляют собой закономерный этап развития общества;
- 3) являются результатом стремления людей и групп к реализации собственных интересов в социальной среде;
- 4) возникают из-за неправильной организации общественной жизни, низкой культуры людей.

Тест 4. Моббинг – это:

1) это преследование «жертвы», в котором принимают участие все члены коллектива или несколько сослуживцев;

2) поддержка нового сотрудника в период адаптации;

3) мобилизация сотрудников в ситуации форс-мажера;

4) запугивание, психологический или физиологический террор, направленный на подчинение себе другого человека или вызывание у него чувства страха.

Тест 5. Трудовые (индустриальные) конфликты являются

1) результатом попыток работодателя усилить эксплуатацию работников;

2) следствием борьбы наемных работников за свои права;

3) процессом, связанным со стремлением работников оказать давление на работодателя, получить дополнительные преимущества и льготы;

4) все названное выше вместе.

РАЗДЕЛ 5. Глоссарий

Агрессия – Индивидуальное или групповое поведение, направленное на нанесение физического или психологического ущерба другому человеку или социальной группе.

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.

Арбитр – третья сторона в конфликте.

Аффилиация – самоприсоединение к группе.

Буллинг – особая форма конфликта в организации, заключающаяся в преследовании одного сотрудника другим, часто – начальником, доведении преследуемого до увольнения.

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

Консенсус – это основная цель конструктивных переговоров, добровольное соглашение между всеми сторонами по обсуждаемой проблеме, при котором, однако, отдельные участники (или группы участников внутри команды) проявляют различную степень удовлетворенности и приверженности к соглашению. Консенсус не означает полного единодушия.

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

Конфликт малой группы – это столкновение, противоречие, происходящее внутри группы или между малыми группами, вызываемое борьбой членов группы за собственный статус, сохранение группы, сохранение и/или увеличение ресурсов доступных группе. Обычно выделяют: конфликт личности и группы, внутригрупповой конфликт, межгрупповой конфликт.

Конфликтология (от лат. conflictus - столкновение, logos - слово, закон, наука) - наука о возникновении и развитии конфликтов, а также методах управления, разрешения и профилактики конфликтов.

Кризис (психологический) – состояние тотальной внутренней конфликтности, болезненно переживаемое человеком, сопровождаемое негативными эмоциями и ощущением наличия проблемы, которую необходимо решить.

Критическая ситуация - это ситуация, в которой субъект сталкивается с невозможностью реализовать внутреннюю необходимость (мотив, стремление, ценность и т.д.). Предпосылка возникновения внутреннего конфликта.

Личностный (внутриличностный) конфликт – это состояние более или менее длительной дезинтеграции личности, выражающееся в обострении существовавших ранее или в возникновении новых противоречий между различными сторонами, свойствами, отношениями и действиями личности.

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

Межличностный конфликт - это столкновение взаимоисключающих или кажущихся взаимоисключающими целей, интересов, точек зрения и т.п. двух и более людей. Относится к социально-психологическим конфликтам.

Моббинг – одна из форм организационного конфликта, заключающаяся в преследовании отдельного сотрудника другим или группой сотрудников с целью вызывать увольнение того, на кого направлен моббинг. («Травля на работе»).

Организационные конфликты – все конфликты в организации, затрагивающие как организацию в целом, так и отдельные группы или отдельных людей в организации и влияющие на эффективность работы.

Роловой конфликт - переживание субъектом неоднозначности или противоборства ролевых требований со стороны разных социальных общностей, членом которых он состоит.

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.

Социальный конфликт – конфликт между большими социальными группами. Может быть различным по масштабу – от региональных до глобальных, а также по сфере возникновения. Наиболее изучены политические, этнические, религиозные социальные конфликты.

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).

Стресс - от англ. stress - давление, напряжение - может обозначать широкий круг состояний человека, вызываемых разнообразными воздействиями (стрессорами). Было введено Г.Селье для обозначения неспецифической реакции организма «общего адаптационного синдрома» в ответ на любое неблагоприятное воздействие. Считается, что стресс сопровождает любое взаимодействие человека с миром, так как в жизни постоянно возникают препятствия на пути удовлетворения «принципа удовольствия», который лежит в основе существования человека как биологического существа. Т.о., стресс - это особое состояние человека в период «перехода», приспособления к новым условиям существования. Стресс рассматривается как вид внутреннего конфликта. И сопровождает все остальные виды и уровни конфликтов.

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

Трудовые или индустриальные или социально-экономические конфликты – конфликты между наемными работниками и работодателями с позиции их социальных ролей. Могут возникать по инициативе обеих сторон и иметь различный характер. Являются переходной формой конфликта между социально-психологическими и социальными конфликтами.

Фрустрация - от лат. frustratio - обман, тщетное ожидание, расстройство - психическое состояние, возникающее вследствие реальной или воображаемой помехи, препятствующей достижению цели. Форма внутреннего конфликта. Проявляется в ощущении гнетущего напряжения, тревожности, отчаяния, гнева и др. Защитные реакции при фрустрации могут проявляться через агрессивность, уход от трудной ситуации, регрессию сложности поведения и

т.д. Фрустрация может привести к изменениям в характере человека: появлению неуверенности в себе, фиксации ригидных форм поведения, эмоциональной неустойчивости, нарушениям социальной адаптации. Часто является причиной неврозов.

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 3	Тема 5	Тема 6	Тема 7	Тема 8	Тема 9	Тема 10
Основная литература											
1	Анцупов, А. Я. Конфликтология [Электронный ресурс]: учебник для вузов / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. - Санкт-Петербург: Питер, 2015. - 528 с.: ил. - Режим доступа: https://ibooks.ru/reading.php?productid=344637	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
2	Гришина, Н.В. Психология конфликта [Электронный ресурс]: учебное пособие / Н. В. Гришина. - СПб: Питер, 2015. - 576 с.: ил. - Режим доступа: https://ibooks.ru/reading.php?productid=342315	+	+	+	+	+	+	+			
3	Емельянов, С.М. Конфликтология [Электронный ресурс]: учебник и практикум для академического бакалавриата / С. М. Емельянов. - 4-е изд., испр. и доп. - Москва: Издательство Юрайт, 2019. - 322 с. - Режим доступа: https://biblio-online.ru/bcode/438314 .	+	+	+	+	+	+	+			
4	Кашапов, М. М. Психология конфликта [Электронный ресурс]: учебник и практикум для вузов / М. М. Кашапов. - 2-е изд., испр. и доп. - Москва: Издательство Юрайт, 2019. - 206 с. - Режим доступа: https://biblio-online.ru/bcode/437155 .	+	+	+	+						
5	Леонов, Н. И. Конфликтология: общая и прикладная [Электронный ресурс]: учебник и практикум для бакалавриата, специалитета и магистратуры / Н. И. Леонов. - 4-е изд., перераб. и доп. - Москва: Издательство Юрайт, 2019. - 395 с. - Режим доступа: https://biblio-online.ru/bcode/428322	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Дополнительная литература											
1	Зеленков, М. Ю. Конфликтология [Электронный ресурс]: учебник / М. Ю. Зеленков. - Москва: Дашков и К, 2015. - 324 с.: ил. - Режим доступа: https://ibooks.ru/reading.php?productid=342434	+			+			+	+		+
2	Кашапов, М. М. Основы конфликтологии [Электронный ресурс]: учебное пособие для академического бакалавриата / М. М. Кашапов. - 2-е изд., испр. и доп. - Москва: Издательство Юрайт, 2019. - 116 с. - Режим доступа: https://biblio-online.ru/bcode/439041 .		+		+			+	+	+	+
3	Конфликтология [Электронный ресурс]: учебное пособие / В. П. Балан и др. - Москва: Горячая Линия-Телеком, 2015. - 342 с.: ил. - Режим доступа: https://ibooks.ru/reading.php?productid=351829		+		+						
4	Овсянникова, Е. А. Конфликтология [Электронный ресурс]: учебное пособие / Е. А. Овсянникова, А. А. Серебрякова. - Москва: Флинта, 2015. - 335 с.: ил. - Режим доступа: https://ibooks.ru/reading.php?productid=351963	+	+	+		+	+	+	+		
5	Шарков, Ф. И. Общая конфликтология [Электронный ресурс]: учебник / Ф. И. Шарков, В. И. Сперанский. - Москва: Дашков и К, 2015. - 240 с.: ил. - Режим доступа: https://ibooks.ru/reading.php?productid=342480	+	+	+		+		+	+		+

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

1. CONFLICTOLOGIST [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://conflictologist.org/main/central.htm>
2. Международная ассоциация конфликтологов [Электронный ресурс] . – Режим доступа: <http://conflictolog.narod.ru/>
3. Московская школа конфликтологии [Электронный ресурс] . – Режим доступа: <http://conflictmanagement.ru/>

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:

East View [Электронный ресурс]: information services. – 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.

Электронный каталог библиотеки 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)