

САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ  
АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

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

**КАФЕДРА ПРИКЛАДНОЙ СОЦИАЛЬНОЙ ПСИХОЛОГИИ И КОНФЛИКТОЛОГИИ**



**Рабочая программа дисциплины**

**ОСНОВЫ КОНФЛИКТОЛОГИИ**

по образовательной программе 37.05.01 Клиническая психология

«Клинико-психологическая помощь ребенку и семье»

Разработчик: доц., канд. психол. наук Волкова Вероника Вячеславна

Согласовано: зав. кафедрой, д-р психол. наук, профессор Платонов Юрий Петрович

Санкт-Петербург

2020

## **РАЗДЕЛ 1. Учебно-методический раздел рабочей программы дисциплины**

### **1.1. Аннотация рабочей программы дисциплины**

#### **ОСНОВЫ КОНФЛИКТОЛОГИИ**

**Цель изучения дисциплины:** формирование понятийного аппарата и системы знаний в области конфликтологии, навыков анализа конфликтов, применения современных психологических технологий и подходов к разрешению и управлению различными типами противоречий в различных социальных сферах.

**Задачи дисциплины:**

1. Рассмотреть основные подходы исследования конфликтов и конфликтных ситуаций,
2. Дать представление об основных концепциях, описывавших сущность конфликтов, причины их возникновения, тенденции и закономерности преодоления конфликтных ситуаций;
3. Провести сравнительный анализ различных теоретических концепций и подходов, существующих в конфликтологии;
4. Рассмотреть факторы, причины, структуру, типологию, динамику конфликтов в различных сферах;
5. Дать представление о возможных технологиях работы с конфликтами, условиях, обеспечивающих предупреждение, разрешение и управление конфликтами в различных социальных сферах.

**Содержание дисциплины:**

Факторы и условия возникновения конфликтов.

Структура и динамика конфликта.

Структура и динамика конфликта.

Внутриличностные конфликты.

Межличностные конфликты.

Конфликты в организации.

Социальные конфликты.

Технологии профилактики, деэскалации и минимизации последствий конфликта.

Технологии и методы разрешения конфликтов.

### **1.2. Цель и задачи обучения по дисциплине**

**Цель** – формирование понятийного аппарата и системы знаний в области конфликтологии, навыков концептуального анализа социальных конфликтов, применения современных психологических технологий и подходов к разрешению и управлению различными типами противоречий в различных социальных сферах.

**Задачи:**

1. Рассмотреть основные подходы исследования конфликтов;
2. Дать представление об основных концепциях, описывавших сущность конфликтов, причины их возникновения, тенденции и закономерности преодоления конфликтных ситуаций;
3. Провести сравнительный анализ различных теоретических концепций и подходов, существующих в конфликтологии;
4. Рассмотреть факторы, причины, условия, структуру, типологию, динамику конфликтов в различных сферах;

5. Дать представление о возможных технологиях работы с конфликтами, условиях, обеспечивающих предупреждение, разрешение и управление конфликтами в различных социальных сферах.

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

**знать:**

- основные этапы и тенденции становления конфликтологии;
- базовые понятия, категории и классификации конфликтов;
- факторы и условия возникновения конфликтов;
- этапы развития конфликта, деструктивный и конструктивный пути развития конфликта;
- технологии и модели управления развитием конфликтов;
- стратегии и тактики поведения в конфликтной ситуации;
- особенности динамики протекания конфликтов в различных социальных сферах;
- технологии, методики и принципы разрешения конфликтов;
- технологии профилактики, предупреждения и минимизации различных типов конфликтов.

- технологии урегулирования конфликтов в различных социальных сферах.

**уметь:**

- применять основные методы и технологии разрешения межличностных конфликтов;
- использовать принципы концептуального анализа и управления организационными конфликтами;
- применять методы и технологии профилактики конфликтов, и коррекции негативных последствий произошедших конфликтов.
- разрабатывать социальные программы, снижающие уровень конфликтности в социальных сообществах;

**иметь навыки:**

- анализа информации и определения факторов и условий, вызывающих конфликты;
- диагностики и разрешения конфликтов различных уровней;
- определения необходимых технологий урегулирования конфликтов;
- планирования и разработки стратегии и тактики вмешательства, используя конфликтологические процедуры коррекции неконструктивных способов взаимодействия;
- получения достоверной информации, передачи необходимой информации, помощи участникам конфликта, расширения и уточнения их видения ситуации, навыки убеждения, выработки оптимального решения и оценки его эффективности и реалистичности;
- выявления препятствий для внедрения инновационных (медиативных) технологий разрешения споров в практику деятельности социальных организаций;

- определения и применения альтернативных способов разрешения конфликтов (ADR), мирных и гуманитарных технологий урегулирования конфликта, использования социально-политических технологий реализации социального интереса в конфликте;

- письменного изложения результатов анализа конкретного конфликта, оформления документации истории конфликта, методов применяемых в его урегулировании, составления отчета, проведения сравнительного анализа однотипных конфликтов;

- формирования конфликтологической компетентности персонала социальных организаций;

- соблюдения профессиональных этических норм и границ профессиональной компетентности конфликтолога.

### 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							В том числе контактная работа (занятия) в интерактивных формах	Промежуточная аттестация (экзамен)
					Всего	Виды учебных занятий							
						Всего учебных занятий	Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа	Групповые консультации	Индивидуальные консультации			
Очная	3	81	108	56	52	48	18	30	-	-	16	4	
Очно-заочная	3	81	108	70	38	34	14	20	-	-	12	4	
Заочная	3	81	108	92	16	12	-	-	12	-	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 и ОПОП)	Планируемые результаты обучения по дисциплине (перечень компетенций по дисциплине)
с ОК-1 по ОК-9 с ОПК-1 по ОПК-3 с ПК-1 по ПК-7, ПК-10 с ПСК-4.1 по ПСК-4.11	- готовность действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения (ОК-6); - готовность руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОПК-3)

## 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 занятии лекционного типа	Общее кол-во часов на занятии семинарского типа	
			Всего	Интерактивные формы
Тема 1. Факторы и условия возникновения конфликтов	4	4	-	-
Тема 2. Структура и динамика конфликта	10	2	8	6
Тема 3. Внутриличностные конфликты	6	2	4	-
Тема 4. Межличностные конфликты	4	2	2	2
Тема 5. Конфликты в организации	6	2	4	-
Тема 6. Социальные конфликты	2	2	-	-
Тема 7. Технологии профилактики, деэскалации и минимизации последствий конфликта	6	2	4	-
Тема 8. Технологии и методы разрешения конфликтов	10	2	8	8
<b>Итого:</b>	<b>48</b>	<b>18</b>	<b>30</b>	<b>16</b>

#### Очно-заочная форма обучения

Тема (раздел) дисциплины (указывается номер темы, название)	Общее кол-во аудиторных часов	Общее кол-во часов на занятии лекционного типа	Общее кол-во часов на занятии семинарского типа	
			Всего	Интерактивные формы
Тема 1. Факторы и условия возникновения конфликтов	2	2	-	-
Тема 2. Структура и динамика конфликта	2	-	2	2
Тема 3. Внутриличностные конфликты	4	2	2	-
Тема 4. Межличностные конфликты	4	2	2	2
Тема 5. Конфликты в организации	6	2	4	-
Тема 6. Социальные конфликты	2	2	-	-
Тема 7. Технологии профилактики, деэскалации и минимизации последствий конфликта	4	2	2	-
Тема 8. Технологии и методы разрешения конфликтов	10	2	8	8
<b>Итого:</b>	<b>34</b>	<b>14</b>	<b>20</b>	<b>12</b>

## Заочная форма обучения

Тема (раздел) дисциплины (указывается номер темы, название)	Общее количество 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. Факторы и условия возникновения конфликтов	2	-	-	-
Тема 2. Структура и динамика конфликта	2	-	-	-
Тема 3. Внутриличностные конфликты	2	-	-	-
Тема 4. Межличностные конфликты	2	-	-	-
Тема 5. Конфликты в организации	2	-	-	-
Тема 6. Социальные конфликты Тема 7. Технологии профилактики, деэскалации и минимизации последствий конфликта	4	-	-	-
Тема 8. Технологии и методы разрешения конфликтов	2	-	-	-
<b>Итого:</b>	<b>12</b>	-	-	-

## 2.2. Краткое содержание тем (разделов) дисциплины

### Тема 1. Факторы и условия возникновения конфликтов

Значение конфликтов в современном мире. История конфликтологии. Основные подходы к изучению конфликтов. Ключевые понятия конфликтологии. Философское понимание конфликта как всеобщего противоречия. Уровни конфликтов. Конструктивные и деструктивные функции конфликта. Методологические основы конфликтологии

Факторы, влияющие на возникновение и развитие конфликтов. Классификация факторов возникновения конфликтов, анализ факторов возникновения конфликтов. Условия возникновения конфликтов. Характеристика оппонентов, предконфликтной ситуации, инцидента. Деструктивное и конструктивное развитие конфликта.

### Тема 2. Структура и динамика конфликта

Основные подходы к типологии конфликтов. Проблема классификации в конфликтологии. Основные виды классификации конфликтов. Структура конфликта. Основные периоды и этапы в развитии конфликта. Эскалация конфликта. Динамика различных видов конфликтов. Завершение конфликта.

### Тема 3. Внутриличностные конфликты

Виды и причины внутренних конфликтов. Формы внутренних конфликтов. Конфликты деятельности. Внутриличностные конфликты: ролевые, конфликты отношений, мировоззренческие. Экзистенциальные конфликты. Жизненные кризисы. Мотивационные внутренние конфликты. Формы внешнего проявления внутреннего конфликта. Динамика

внутреннего конфликта: конструктивное и деструктивное развитие. Конфликтный тип личности.

#### **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. Внутригрупповые и межгрупповые конфликты.

#### **Тема 5. Конфликты в организации**

Внутриорганизационные конфликты. Причины. Формы внутриорганизационных конфликтов. Значение для развития и эффективности организации. Возможность управлять конфликтом. Причины потери управляемости. Подходы к разрешению. Социально-трудовые и социально-экономические конфликты.

#### **Тема 6. Социальные конфликты**

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.

#### **Тема 7. Технологии профилактики, деэскалации и минимизации последствий конфликта**

Прогнозирование и профилактика конфликтов. Технология предупреждения конфликтов. Психология конструктивной критики. Методы коррекции конфликтного поведения. Оценка результатов деятельности. Психологические факторы нормализации стресса.

#### **Тема 8. Технологии и методы разрешения конфликтов**

Конструктивное разрешение конфликта. Формы, результаты и критерии завершения конфликтов. Стратегии и способы завершения конфликта. Технологии, методы и подходы к разрешению конфликтов различных уровней. Переговоры как основная форма разрешения конфликтов разных уровней. Виды переговоров. Принципы проведения переговоров. Проблема послеконфликта. Медиация как технология разрешения конфликтов. Посредничество (медиация) как особая форма переговоров: достоинства и недостатки. Социальный работник как посредник в разрешении конфликтов.

### 2.3. Описание занятий семинарского типа

#### СЕМИНАРСКОЕ ЗАНЯТИЕ по теме: Структура и динамика конфликта

**Цель:** студенты должны научиться определять важнейшие составляющие конфликта и овладеть навыком анализа конфликта.

**Понятийный аппарат:** объективные элементы конфликта, психологические компоненты конфликта, восприятие конфликтной ситуации, этапы конфликта, периоды конфликта, предконфликтная ситуация, эскалация, кульминация, инцидент, оппоненты, конфликтоген, послеконфликт.

#### Вопросы для обсуждения:

1. Объективные элементы конфликта.
2. Психологические компоненты конфликта.
3. Типология поведения оппонентов в конфликте.
4. Стратегии поведения в конфликте.
5. Тактики поведения в конфликте.
6. Особенности восприятия в конфликтной ситуации.
7. Основные периоды и этапы развития конфликта.

#### Семинарское занятие по теме: Внутриличностные конфликты

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

**Понятийный аппарат:** внутриличностный конфликт, симптом, отреагирование, разрядка, влечение, бессознательное, психологическая защита, перенос, невроз, психосоматика.

#### 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:
  - 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.



### **СЕМИНАРСКОЕ ЗАНЯТИЕ по теме: Конфликты в организации**

Цель: студенты должны научиться определять основные причины конфликтов «по вертикали», скрытые формы противоборства, получить навык применения технологий управления конфликтами в организации.

Понятийный аппарат: организационный конфликт, конфликт менеджмент, саботаж, абсентеизм, локальный конфликт.

Вопросы для обсуждения:

1. Технологии и подходы к управлению организационными конфликтами.
2. Власть, как инструмент управления конфликтами.
3. Структурные методы работы с конфликтами в организации.
4. Конфликт-менеджмент и его основные задачи.
5. Методы работы с групповыми конфликтами в организации.
6. Переговоры в организационных конфликтах.
7. Медиация как технология разрешения конфликтов в организации.
8. Проблемы силовых отношений и моббинга в организациях.

### **СЕМИНАРСКОЕ ЗАНЯТИЕ по теме: Технологии профилактики, деэскалации и минимизации последствий конфликта**

Цель: студенты должны научиться применять основные технологии профилактики, деэскалации и минимизации последствий конфликта.

Понятийный аппарат: прогнозирование конфликта, профилактика конфликта, объективные предпосылки, организационно-управленческие предпосылки, конструктивная критика, ассертивное поведение, компоненты конфликтоустойчивости.

Вопросы для обсуждения.

1. Технологии предупреждения конфликтов.
2. Психология конструктивной критики.
3. Методы психокоррекции конфликтного поведения.
4. Психологические факторы нормализации стресса.

### **СЕМИНАРСКОЕ ЗАНЯТИЕ по теме: Технологии и методы разрешения 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: технология, картография конфликта, рационально-эмоциональный подход, семейный совет,

Вопросы для обсуждения:

1. Психотехнологии управления и разрешения межличностных конфликтов.
- Четырехшаговый метод Д.Дэна.

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

- Поход Т.Гордона к семейным конфликтам

2. Психотехнологии управления и разрешения семейных конфликтов.

- Методы работы с конфликтными семьями.

3. Психотехнологии управления и разрешения педагогических конфликтов.

- Специфика разрешения конфликтов с учащимися различных возрастных групп.

- Методы подготовки школьников к конструктивному поведению в конфликтных ситуациях.

## **2.4. Описание занятий в интерактивных формах**

### **Интерактивное занятие по теме: Структура и динамика конфликта**

В качестве интерактивной формы проведения занятия используется методика кейс-метод - разбор конкретных ситуаций.

Это техника обучения, использующая описание реальных конфликтологических, социальных и бизнес-ситуаций, для анализа обучающимися с целью определения сути проблем, предложения возможных решений, выбора лучших из них. Кейсы базируются на реальном фактическом материале или же приближены к реальной ситуации.

Работа проводится в группах по 2-5 человек с конкретными конфликтными ситуациями. Ситуации у каждой группы различны.

В данном интерактивном занятии все ситуации имеют характер межличностных конфликтов.

*Задача студентов:* определить уровень конфликта, факторы и условия его возникновения.

Последовательность анализа конфликта:

1. Определить уровень (вид) конфликта – обосновать.
2. Определить участников конфликта: выделить оппонентов и связанных лиц. Оценить меру влияния связанных лиц.
3. Определить объект конфликта, цели и интересы оппонентов.
4. Форма и количество инцидентов – обосновать.
5. Уточнить факторы, повлиявшие на возникновение данного конфликта.
6. Предложить варианты завершения конфликта – обосновать.

### **Интерактивное занятие по теме: Межличностные конфликты**

В качестве интерактивной формы проведения занятия используются *ролевая игра* - метод имитации принятия *решений* в различных ситуациях путем организации *игры* по заданным правилам. Участник игры принимает решения, опираясь на предоставляемую ему специально

подготовленную *информацию*: исходную в начале игры и последующую, т. е. возникающую в процессе игры в результате принятия тех или иных решений всеми участниками. При этом каждый участник стремится к *выигрышу*, т. е. к лучшему *результату* своих действий.

Работа проводится в группах по 2-5 человек с конкретными конфликтными ситуациями. Ситуации у каждой группы различны.

В данном интерактивном занятии все ситуации имеют характер межличностных и внутриорганизационных конфликтов.

*Задача студентов*: провести анализ конфликта на основе представленной конфликтной ситуации согласно предложенному сценарию.

### **Интерактивное занятие по теме: Технологии и методы разрешения конфликтов**

В качестве интерактивной формы проведения занятия используется методика кейс-метод - разбор конкретных ситуаций.

Это техника обучения, использующая описание реальных конфликтных ситуаций для анализа обучающимися с целью определения сути проблем, предложения возможных решений, выбора лучших из них. Кейсы базируются на реальном фактическом материале или же приближены к реальной ситуации.

Работа проводится в группах по 2-5 человек с конкретными конфликтными ситуациями. Ситуации у каждой группы различны.

В данном интерактивном занятии все ситуации имеют характер межличностных, супружеских, педагогических, внутриорганизационных конфликтов.

## **2.5. Организация планирования встреч с приглашенными представителями организаций**

Встреча с директором центра развития переговорного процесса и мирных стратегий в разрешении конфликтов СПбГУ к.б.н., доцентом кафедры конфликтологии Карпенко А.Д., к.пс.н., сертифицированным медиатором Аллахвердовой О.В.

Тема: «Современные технологии урегулирования конфликтов и поддержания мира».

Форма проведения занятия: круглый стол.

## **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:

<b>Категории студентов</b>	<b>Формы</b>
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:

<b>Категории студентов</b>	<b>Виды оценочных средств</b>	<b>Формы контроля и оценки результатов обучения</b>
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 конфликта как социального феномена.

Рабочая программа основана на понимании главных задач конфликтологии как науки:

- 1) исследование конфликтов и развитие на этой основе теорий;
- 2) создание и совершенствование системы конфликтологического образования;
- 3) популяризация конфликтологических знаний в обществе;

4) организация системы практической работы конфликтологов по прогнозированию, предупреждению и урегулированию конфликтов.

В ходе изучения дисциплины затрагиваются следующие вопросы: эволюция конфликтологических взглядов в истории философско-социологической мысли; возникновение и становление конфликтологии как науки; конфликтология как прикладная научная дисциплина; особенности развития конфликтологии в России и за рубежом; задачи и методы конфликтологии; место конфликтологии в системе наук; современные проблемы развития конфликтологии; виды конфликтов; противоречия, приводящие к конфликту; типология конфликтов; основные элементы конфликтов всех видов; стадии развития конфликта; психологическая характеристика конфликта.

Акцент делается на понимание социальной значимости профессии конфликтолога, развитие высокой мотивации к выполнению данного вида профессиональной деятельности, подкрепление стремления к профессиональному саморазвитию и личностному росту.

Методическое обеспечение дисциплины осуществляется за счёт использования современных учебников (учебных комплексов, справочной литературы, словарей, интернет-сайтов специальных знаний и организаций) и учебных пособий, касающихся различных аспектов научного анализа разнovidных и разноуровневых конфликтов.

## **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.

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

### **Методические рекомендации по выполнению самостоятельной работы**

Самостоятельная работа студентов в рамках дисциплины «Основы конфликтологии» является одним из базовых компонентом 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.

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.

При изучении курса используются следующие формы самостоятельной работы:

- работа с книгой;
- работа со словарями;
- конспектирование;
- аннотирование и др.

### **Оформление самостоятельной работы:**

#### **1. Титульный лист.**

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

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**

#### **Задание 1. Общая теория конфликта**

1. Законспектируйте материалы дополнительной литературы по следующим темам:

- 1) История конфликтологии с древнейших времен до наших дней, эволюция взглядов на конфликт.
- 2) Основные различия между «теорией порядка» и «теорией конфликта» в современном понимании.
- 3) Единая «теория конфликта» в трудах В. Лефевра, В. Светлова.
- 4) Философская «теория противоречия»: достоинства и недостатки как основы для понимания развития конфликта.

2. Проведите проблемно-ситуационный анализ предложенных задач-ситуаций (кейсов) по следующей схеме:

- 1) Определите уровень конфликта;



2) Выделите основные и дополнительные факторы развития конфликта. Предположите, с какого фактора можно начать разрешение ситуации. Обоснуйте свое мнение.

3) Проведите анализ интересов, позиций и проблем сторон конфликта в приведенной ниже или собственной ситуации по таблице В.Линкольна.

2) Сформулируйте свое мнение о данном конфликте, возможных вариантах стратегии и тактики сторон для разрешения ситуации.

3) Какое поведение (стратегия и тактики) могут помешать разрешению конфликта?

4) Каким образом здесь можно применить принципиальный подход?

Кейс № 1 «Кризис в городе N»

Описание ситуации для анализа

Ситуация. В небольшом городе N сложилась тяжелая ситуация. Город является районным центром. В нем 90 тысяч населения. Он расположен в устье реки недалеко от берега моря (2 км). Рядом государственный заказник: лес, редкие породы деревьев, редкие виды животных. Много озер с ценными промысловыми породами рыб. Недавно недалеко от города (15 км) нашли богатое месторождение олова. К городу подходит шоссе. Железной дороги нет. Аэропорта нет. Основное занятие взрослого населения - рыболовство. Есть охотники и лесники. В городе есть небольшой рыбоконсервный завод. Был деревообрабатывающий цех, но закрылся из-за износа оборудования. Интеллигенции мало: школьные учителя, врачи, несколько инженеров и журналисты местной газеты.

В городе действует несколько политических партий. Самые значимые:

«Партия за прогресс», недавно выбранный мэр - председатель районного отделения этой партии;

«Партия общественного доверия» - «спикер» городской думы и 47% депутатов являются ее членами;

«Партия зеленых», в городской думе их немного, но они контролируют местную газету.

Уровень жизни в городе крайне низок, поэтому социальная атмосфера накалена до предела. Необходимы срочные меры.

В настоящий момент идет совместное заседание законодательной и исполнительной власти города по поводу дальнейших путей развития.

Есть несколько конкретных предложений:

1) Строительство нового торгового порта, так как порт крупного города в 200 км не справляется. Его поддерживает около 16% депутатов, среди них наиболее активные. Возражают мэр и «зеленые».

2) Разработка недавно открытого месторождения олова. Запасы олова очень значительные, разработка предполагается открытым способом, но часть месторождения находится под

территорией заказника. Данное предложение поддерживает мэр - бывший геолог - и около 8% депутатов. Возражают «зеленые», спикер гор. думы и оба зама мэра.

3) Развитие иностранного туризма: строительство нескольких хороших гостиниц, охотничьей базы, прокладка туристического маршрута по заказнику. Есть солидный иностранный инвестор. Поддерживают это предложение спикер гор. думы, один из замов мэра и около 14% депутатов.

4) Оставить все как есть. Обратиться в ООН и Юнеско, чтобы дали денег на содержание заказника и существование естественного «ландшафтного поселения». Поддерживают «зеленые», второй зам. мэра и около 12% депутатов.

Остальные депутаты колеблются.

Вокруг здания городской думы идет несанкционированный митинг населения.

Население плохо осведомлено о возможных путях выхода из кризиса, в газете было только:

- несколько официальных сообщений об открытии месторождения, но не говорилось о его запасах и сроках освоения;

- сообщение о предложении западной фирмы по развертыванию сети туристических гостиниц и охотничьих домиков, но не говорилось о масштабах этого строительства и участии местного населения в проекте;

- была заметка, критикующая планы строительства порта в связи с большим объемом и трудоемкостью работ по осушению заболоченного устья реки и предполагаемым нанесением ущерба местным породам животных и рыб.

Поэтому по городу гуляют слухи о том, что:

- разработка олова погубит всю рыбу в озерах и всех животных в заказнике, превратит край в отравленную пустыню;

- понаедет множество рабочих из других областей страны и местные окажутся в самом худшем положении и с жильем, и с зарплатой, рухнут привычные устои, «правильная» жизнь, сложившиеся отношения;

- строительство порта, помимо резкого ухудшения экологии привлечет в город всякую антисоциальные элементы, появится проституция, наркомания, бандитизм, «вечером на улице будет не выйти», возникнут всяческие портовые «притоны», а что будет с детьми?;

- иностранные туристы скупят на валюту всю землю и местным надо будет просить у них разрешения сходить в лес или выловить рыбку, они вывезут всю молодежь за границу, как «восточных рабов» и будут унижать оставшихся, заставляя прислуживать себе;

- а если городская дума не примет ни одно предложение, то областное начальство, купленное то ли разработчиками олова, то ли строителями порта, то ли иностранцами, «отрубят» электролинию, ведущую в город, прекратит завоз угля, продуктов и медикаментов.

Социальная напряженность нарастает. Митингующие доказывают преимущества каждого из возможных путей и недостатки других, в основном оскорбляя противников, кое-где уже началось «доказательство» с помощью кулаков.

После анализа ситуации сделайте выводы о роли факторов для развития конфликтов.

### **Задание 2. Тема «Виды конфликтов»**

1. Проведите анализ информационных источников и рассмотрите 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.Васильюку и др.

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

2. Подберите систему диагностики конфликтной личности (3 тестовые методики) Провести испытание на выборке из трех человек и составьте заключение.

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

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

3. Разработайте программу психопрофилактической работы с конфликтной личностью на основе типологии, рассмотренной в лекционном курсе.

Задание выполняется в свободной форме, представляется учащимся группы для обсуждения и краткой рецензии.

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

### **Задание 3. Тема «Технологии профилактики и разрешения конфликтов»**

1. Проведите проблемно-ситуационный анализ предложенных задач-ситуаций (кейсов) по следующей схеме:

1) Проведите анализ интересов, позиций и проблем сторон конфликта в приведенной ниже или собственной ситуации по таблице В.Линкольна.

2) Сформулируйте свое мнение о данном конфликте, возможных вариантах стратегии и тактики сторон для разрешения ситуации.

3) Какое поведение (стратегия и тактики) могут помешать разрешению конфликта?

#### 4) Каким образом здесь можно применить принципиальный подход?

##### Кейс № 1 «Поджог»

##### Описание ситуации для анализа

##### Ситуация для стороны А (подростка)

Холодным августовским вечером в одном из домов пригородного садоводства разгорелся конфликт между пятнадцатилетним подростком и его отцом. Резкие споры между ними не были редкостью, но на этот раз мальчик почувствовал себя особенно задетым и не смог оставаться дома. Он в сердцах выскочил на улицу и побежал, сам не зная, куда. Через некоторое время он пошел медленнее, не переставая мысленно спорить с отцом. Ну почему он должен жить так, как хочет его отец, у него своя голова на плечах. Отец же сам ругается, что сын несамостоятельный, безответственный, так пусть даст жить своим умом.

Вскоре мальчик несколько успокоился и почувствовал, что становится холодно. Вернуться домой так быстро ему не позволяла гордость. Он увидел на одном из участков незакрытый сарай и решил, что это как раз то, что нужно, чтобы укрыться от холода и ветра, тем более, что на участке никого не было видно, и в окнах дома не горел свет.

В первое время мальчик, действительно, почувствовал себя гораздо лучше в полутемном уютном сарае, но вскоре его снова стал донимать холод. Он решил развести костер, чтобы согреться. В кармане нашлась зажигалка, а в сарае нашлась и бумага, и деревяшки для костра. Но как только костер начал разгораться, пламя перекинулось на мусор и начался пожар. Подросток попытался было загасить пламя, но не смог, и в страхе выскочил и побежал подальше. Он видел, что с соседних участков выскочили люди и побежали к сараю. Среди них были те, кто видели и узнали его.

В конце концов, мальчик вернулся домой. Прошло два дня, и два дня он живет в страхе, что за ним придут. В милиции разговор короткий. Он слышал, что за такие вещи вполне можно загреметь в колонию, тем более, что он никогда не был паинькой, хотя и не замешан ни в чем серьезном. Родители пока ничего не знают. До него дошли слухи, что сарай был благополучно потушен, и дом на участке не пострадал. Но можно себе представить, какую уйму денег надо будет заплатить за ущерб. (Карманных денег родители дают очень мало. Отец строгий и считает, что деньги развращают детей. Если они нужны, мальчик понемногу зарабатывает сам: распространение газет, рекламы помощь в погрузке чего-либо и т.д.)

Поэтому, когда к подростку обратился человек, назвавшийся с предложением поговорить с женщиной, которая, как оказалось, была хозяйкой участка с сараем, подросток с готовностью согласился. Ему особенно понравились слова представителя о возможности «внесудебного разрешения споров».

##### Ситуация для стороны Б (женщины).

Владелица участка с пострадавшим сараем - довольно молодая женщина (28 лет), разведенная, с двумя маленькими детьми (девочка 4имальчик 5лет). Дача осталась у нее от прежних, более благополучных времен. Сейчас ей приходится нелегко, надо много работать, чтобы обеспечить себя и своих детей. Вдень пожара она, намаявшись за день, заснула, уложив своих детей спать.

Но вскоре ее что-то словно бы толкнуло, она проснулась и, выглянув в окно, увидела ужасную картину. Около стены деревянного дома, где была она, игде мирно спали ее дети, плясали языки пламени. На участке сутились люди. Не помня себя, женщина схватила детей и, в чем была, выскочила на улицу. Перепугавшиеся дети громко плакали.

К счастью, все оказалось не так страшно, как ей показалось вначале. Это был всего лишь сарай, и его потушили. Но ведь пламя легко могло перекинуться на дом, и страшно подумать, что могло бы тогда произойти. Вы до сих пор не можете прийти в себя. Ваши дети от пережитого шока начали писаться, и теперь у вас прибавилось тревог и хлопот. Вполне возможно, им понадобится лечение, а вы слышали, что в подобных случаях это недешево. Кроме того, сарай вам нужен, да и то, что сгорело внутри него, тоже стоит денег. Как вы подсчитали с помощью знающих соседей, ущерб от пожара составит примерно 12 тысяч рублей. Для вас это большие деньги.

Вы могли бы, конечно, подать в суд на возмещение ущерба. Ваши соседи сказали вам, что это был подросток, и сообщили, где он живет. Но кто знает, что у него на уме. Может, если заявить на него в милицию, на следующий день он или его дружки уже по-настоящему сожгут дом, а то сделают что-нибудь и похуже. Даже если у него нормальные родители, в чем вы не уверены, судя по поведению сына, неизвестно, как поведут себя они, и опять же, как сам подросток среагирует на обращение к ним. Вы слышали немало страшных историй про месть в подобных случаях, и тревога не оставляет вас.

Поэтому вы согласились на предложение соседей попробовать договориться с подростком без обращения в милицию.

2) Разработайте программу профилактики деструктивных конфликтов для следующих ситуаций:

- Для учащихся средних и старших классов;
- Для начинающих альпинистов;
- Для молодой семейной пары;
- Для начинающей жить вместе семьи из двух поколений;
- Для семьи с ребенком-подростком;
- Для организации в условиях кадровой реформы;
- Для сотрудников фирмы, обслуживающих пожилых граждан;
- Для крупной организации, готовящейся к серьезным инновациям.

Программа должна содержать:

1. Обоснование специфичности данной социальной общности и проблем, которые могут вызвать у них деструктивные конфликты;
2. Наиболее вероятные варианты конфликтов в выбранной группе;
3. Методы профилактики и переориентации этих конфликтов в конструктивное направление.
4. Трудности, с которыми может столкнуться группа при внедрении предложенных методов профилактики. Методы преодоления трудностей.

### **3.2. Критерии оценки результатов выполнения самостоятельной работы**

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.

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 «Конфликтология в социальной работе» относится рубежный контроль (контрольная работа), 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 для экзамена**

Уровень знаний, аттестуемых на экзамене, оценивается по четырехбалльной шкале оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Оценка «отлично» соответствует высокому уровню теоретических знаний, владения студентом понятийным аппаратом дисциплины, умения решать проблемные ситуации и устанавливать междисциплинарные связи.

Оценка «хорошо» может быть выставлена в случае, если студент продемонстрировал достаточный уровень владения понятийным аппаратом и знанием основ теории и закономерности учебной дисциплины, но проявил недостаточные умения и навыки в решении профессионально-ориентированных задач и междисциплинарных ситуаций.

Оценка «удовлетворительно» соответствует поверхностному владению теоретическими знаниями и понятийным аппаратом дисциплины, недостаточным умениям решать практические задачи.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется в случае, если студент не продемонстрировал необходимый минимум теоретических знаний и понятийного аппарата, умений решать практические задачи.

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

<b>Тема дисциплины</b>	<b>Компетенции по дисциплине</b>
Тема 1. Факторы и условия возникновения конфликтов	ОК-6; ОПК-3
Тема 2. Структура и динамика конфликта	ОК-6; ОПК-3
Тема 3. Внутриличностные конфликты	ОК-6; ОПК-3
Тема 4. Межличностные конфликты	ОК-6; ОПК-3
Тема 5. Конфликты в организации	ОК-6; ОПК-3
Тема 6. Социальные конфликты	ОК-6; ОПК-3
Тема 7. Технологии профилактики, деэскалации и минимизации последствий конфликта	ОК-6; ОПК-3
Тема 8. Технологии и методы разрешения конфликтов	ОК-6; ОПК-3

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

*Рубежный контроль успеваемости по дисциплине «Основы конфликтологии»* проводится в форме теста минимальной компетенции после изучения 50% учебного материала дисциплины, запланированного на семестр.

Результаты рубежного контроля оцениваются по пятибалльной шкале:

- «5» - изложение полученных знаний в письменной форме в соответствии с требованиями учебной программы;

- «4» - изложение полученных знаний в письменной форме в соответствии с требованиями учебной программы, допускаются несущественные ошибки;

- «3» - изложение учебного материала неполное, бессистемное, существенные ошибки.

- «0» - полное незнание и непонимание учебного материала (студент не может ответить ни на один поставленный вопрос), неаттестация по результатам рубежного контроля.

*Промежуточная аттестация* по дисциплине является итоговой проверкой знаний и компетенций, полученных студентом в ходе изучения дисциплины.

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме экзамена. Промежуточная аттестация проводится в соответствии с требованиями Положения об аттестации учебной работы студентов института.

### **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. Конфликтология, как наука. История конфликтологии.
2. Связь конфликта и противоречия. Теория циклов в развитии конфликтов.
3. Методы конфликтологии как науки.
4. Классификация основных видов конфликтов. Структура конфликта. Характеристика элементов структуры.
5. Основные виды конфликтов по уровням противоречий. Конструктивное и деструктивное развитие конфликта.
6. Пять основных факторов возникновения конфликта и их взаимосвязь.
7. Информационные факторы: форма проявления и особенности влияния.
8. Структурные факторы: форма проявления и особенности влияния.
9. Ценностные факторы: форма проявления и особенности влияния.



10. Факторы отношений: форма проявления и особенности влияния.
11. Поведенческие факторы: форма проявления и особенности влияния.
12. Условия возникновения конфликта и их значение (оппоненты - предконфликтная ситуация – инцидент).
13. Внутренние конфликты. Определение. Виды (уровни). Значение конструктивной и деструктивной форм развития внутренних конфликтов.
14. Стресс как форма внутреннего конфликта. Конструктивное и деструктивное развитие. Основные подходы к разрешению.
15. Конфликтный тип личности. Факторы формирования. Виды, формы проявления. Конструктивные и деструктивные последствия.
16. Внутриличностные конфликты. Причины и формы проявления. Конструктивные и деструктивные последствия.
17. Мотивационные внутренние конфликты. Причины. Формы проявления. Основные подходы к их изучению (классификации). Последствия мотивационных конфликтов (конструктивные и деструктивные).
18. Основные подходы к разрешению внутренних конфликтов. Проблемы и задачи на каждом этапе работы с конфликтом.
19. Конфликтный тип личности. Постоянная и ситуативная конфликтность. Связь акцентуаций характера с личностной конфликтностью.
20. Межличностные конфликты. Причины возникновения. Формы существования. Динамика развития.
21. Основные практические подходы в разрешении межличностных конфликтов. (Метод Д.Дэна, Ч.Ликсона, Дж.Г.Скотт, картография конфликта и др.) Достоинства и ограничения этих методов.
22. Социально-трудовые (социально-экономические) конфликты. Интересы сторон в трудовых (индустриальных) конфликтах.
23. Конфликты малых групп: конфликт личности и группы, внутригрупповые конфликты. Основные причины и направления развития. Конструктивные и деструктивные последствия.
24. Проблемы межличностных и групповых конфликтов в организации.
25. Моббинг как форма конфликта в организации. Возможности профилактики и разрешения.
26. Конфликты в управлении. Основные формы и направления организационных конфликтов. Причины и последствия управленческих конфликтов в организации.
27. Функции конфликтов в организации. Конструктивное и деструктивное использования конфликтов в управлении.
28. Влияние 5 основных факторов возникновения конфликта на организационные конфликты: их инициацию и управление.

29. Профилактика и управление различными типами конфликтов в организации.

Возможности психолога по профилактике конфликтов.

30. Формы индустриальных конфликтов и их особенности.

31. Значение пяти основных факторов в возникновении и разрешении социальных конфликтов.

32. Анализ факторов, приводящих к возникновению социальных конфликтов с точки зрения различных социологов.

33. Стили и стратегии поведения сторон в конфликте. Их достоинства и недостатки.

34. Основные подходы к завершению и разрешению конфликтов. Их достоинства и недостатки.

35. Переговоры как форма разрешения конфликтов. Виды переговоров. Особенности переговоров.

36. Медиация как особая форма переговоров. Общие и отличительные черты.

37. Стратегии и тактики ведения переговоров. Виды, применимость, достоинства и недостатки.

38. Интересы и позиции сторон на переговорах. Основные позиции, их значение в процессе переговоров.

39. Посредничество, его основные задачи и функции. Значение посредника в процессе разрешения конфликта.

40. Социальный работник как посредник в разрешении конфликтов. Виды и специфика конфликтов. Технологии разрешения.

### **Типовые тестовые задания для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья:**

Тест 1. Конфликтная ситуация – это:

- а) случайные столкновения интересов субъектов социального взаимодействия;
- б) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для противоборства между ними;
- в) процесс противоборства между субъектами социального взаимодействия, направленный на выяснение отношений;
- г) причина конфликта;
- д) этап развития конфликта.

Тест 2. Причина конфликта – это:

- а) противоположные мотивы субъектов социального взаимодействия;
- б) стечение обстоятельств, которые проявляют конфликт;

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

Тест 3. Конфликтогены – это:

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

4. Управление конфликтами – это:

а) целенаправленное воздействие на процесс его динамики;

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

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

7. Основными моделями поведения личности в конфликте являются:

- а) конструктивная, рациональная, деструктивная;
- б) рациональная, иррациональная, конформистская;
- в) конструктивная, деструктивная, конформистская;

### **Пример практико-ориентированного задания**

Типовое задание 1. Проанализируйте жизненную ситуацию клиента:

У молодых супругов родился ребенок, которому была установлена инвалидность. Супруги конфликтуют по поводу того, что мужчина не может обеспечить семью материально и постоянно сопровождать супругу в реабилитационное учреждение.

Выберите технологию работы с клиентами:

- а) сопровождение
- б) конфликтологическое консультирование
- в) профориентация
- г) диагностика

Типовое задание 2. Проанализируйте жизненную ситуацию клиента:

У женщины 28 лет двое малолетних детей, в связи с чем она вынуждена часто брать лист нетрудоспособности. Руководитель предприятия поставил ультиматум: либо дети, либо работа

Выберите технологию работы с клиентами:

- а) сопровождение
- б) конфликтологическое консультирование
- в) медиация
- г) диагностика

## РАЗДЕЛ 5. Глоссарий

**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 стороны 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 вступить в конфликтные отношения.

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

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

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

**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.

**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.

**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.

**Послеконфликт** – это состояние конфликта после его формального завершения. Вероятность послеконфликта значительно возрастает, если у стороны нет хотя бы одного из видов удовлетворений.

**Посредничество, медиация** – одна из возможных процедур по урегулированию конфликта, особая форма переговоров, включающая участие третьего лица (стороны) нейтрального по отношению к участникам конфликта и независимого от них. Задача этого нейтрального третьего лица (стороны) помочь конфликтующим самостоятельно найти взаимоприемлемое соглашение по урегулированию спорных вопросов и достигнуть его, т.е. медиатор не дает советов и рекомендаций, а занимается максимально эффективной организацией процесса переговоров.

**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.

**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. Достижение взаимоприемлемого соглашения сторон на основе удовлетворения их интересов. Разрешение – это заключительный этап управления конфликтом.

**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.

**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 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.

**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 независимые 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.

**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
<b>Основная литература</b>									
1	Кашапов, М. М. Психология конфликта [Электронный ресурс]: учебник и практикум для вузов / М. М. Кашапов. – М.: Юрайт, 2018. – 206 с. – Режим доступа: <a href="http://www.biblio-online.ru/book/9F9ECF17-913B-496A-8BE3-34ADD97B9580">www.biblio-online.ru/book/9F9ECF17-913B-496A-8BE3-34ADD97B9580</a>	+	+	+	-	+	-	-	-
2	Конфликтология [Электронный ресурс]: учебник / ред. В.П. Ратников. - М.: ЮНИТИ, 2011. – 543 с. – Режим доступа: <a href="https://ibooks.ru/reading.php?productid=24713">https://ibooks.ru/reading.php?productid=24713</a>	-	+	+	+	-	-	+	
3	Платонов Ю.П. Практическая конфликтология [Электронный ресурс]: учебное пособие / Ю. П. Платонов. - СПб.: Речь, 2009. - 376 с. - Режим доступа: <a href="http://lib.gipsr.ru:8087/jirbis2/index.php?option=com_irbis&amp;view=irbis&amp;Itemid=108&amp;task=set_static_req&amp;req_irb=%3C.%3EI=88.53/П37-026063%3C.%3E&amp;bns_string=IBIS">http://lib.gipsr.ru:8087/jirbis2/index.php?option=com_irbis&amp;view=irbis&amp;Itemid=108&amp;task=set_static_req&amp;req_irb=%3C.%3EI=88.53/П37-026063%3C.%3E&amp;bns_string=IBIS</a>	-	-	+	+	+	+	+	
<b>Дополнительная литература</b>									
1	Азарнова А.Н. Медиация [Электронный ресурс]: искусство примирять: технология посредничества в урегулировании конфликтом: практ. руководство / А.Н. Азарнова. М.: Инфотропик Медиа, 2019. – 288 с. – Режим доступа: <a href="https://ibooks.ru/reading.php?productid=344358">https://ibooks.ru/reading.php?productid=344358</a>	+	-	-	+	+	-	+	
2	Анцупов, А.Я. Конфликтология [Электронный ресурс]: новые способы и приемы профилактики и разрешения конфликтов: учебник / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов.. - СПб.: Питер, 2019. – Режим доступа: <a href="https://ibooks.ru/reading.php?productid=344637">https://ibooks.ru/reading.php?productid=344637</a>	-	+	-	-	-	-	+	
3	Светлов В.А. Конфликтология [Электронный ресурс]: учебное пособие /В.А. Светлов, В.А. Семенов. – СПб.: Питер, 2019. – 352 с. – Режим доступа: <a href="https://ibooks.ru/reading.php?productid=21908">https://ibooks.ru/reading.php?productid=21908</a>	-	-	+	-	+	+		

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

1. Журнал «Мировая экономика и международные отношения» [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.politstudies.ru>, свободный. – Загл. с экрана
2. Журнал «Политические исследования» [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.politstudies.ru>, свободный. – Загл. с экрана
3. Институт исследований мира во Франкфурте (PRIF-HSFK) [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.hsfk.de>, свободный. – Загл. с экрана
4. Конфликтологический журнал [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.conflictology.narod.ru>, свободный. – Загл. с экрана
5. Конфликтология [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.politech.ru>, свободный. – Загл. с экрана
6. Научно-образовательный портал «Аналитика конфликта» [Электронный ресурс]. - Режим доступа: [www.aconflict.ru](http://www.aconflict.ru), свободный. – Загл. с экрана



7. Научные статьи по конфликтологии [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://psychology.ru>, свободный. – Загл. с экрана
8. Политология в современной России [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.polit.spb.ru>, свободный. – Загл. с экрана
9. Практическая конфликтология в Санкт-Петербурге и России. Медиация [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.conflictology.spb.ru/>, свободный. – Загл. с экрана
10. Центр конфликтологии Института социологии РАН [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://conflictology.isras.ru>, свободный. – Загл. с экрана
11. Центр разрешения конфликтов [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.conflictanet.ru/>, свободный. – Загл. с экрана
12. Экономика. Социология. Менеджмент [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://ecsocman.edu.ru/db/sect/3560.html>, свободный. – Загл. с экрана

### **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](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](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)