

САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ
АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

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

КАФЕДРА ПРИКЛАДНОЙ СОЦИАЛЬНОЙ ПСИХОЛОГИИ И КОНФЛИКТОЛОГИИ

**УТВЕРЖДЕНО**
Руководитель ОПОП
д-р психол. наук, профессор
Ю.П. Платонов
«29» мая 2020 г.

Рабочая программа дисциплины

ОБЩАЯ КОНФЛИКТОЛОГИЯ

по образовательной программе 37.03.02 Конфликтология
«Психология конфликтного поведения»

Разработчик: ст. преподаватель Андреева Ольга Ивановна

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

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 объем 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	5	135	180	96	84	80	32	48	-	-	24	4	
Заочная	5	135	180	156	24	20	-	-	20	-	8	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	<ul style="list-style-type: none"> - 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 компоненты 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. Психогометрическая 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 конфликты, 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.Васильюку 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 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

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.

Ролевой 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)