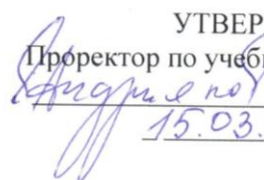


МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ВЕЛИКОЛУКСКАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ АКАДЕМИЯ  
ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ И СПОРТА»

УТВЕРЖДАЮ  
Проректор по учебной работе ВЛГАФК  
 Е.Ю. Андриянова  
15.03.2020 г.

Кафедра *ПСИХОЛОГИИ*

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ  
«Педагогическая конфликтология»  
Модуля 10 Теоретические основы профессиональной деятельности по профилю  
подготовки  
образовательной программы по направлению подготовки  
44.03.02 Психолого-педагогическое образование  
*по профилю подготовки* – практическая психология образования  
квалификация - бакалавр

Форма обучения очная и заочная

Автор-разработчик:  
Скляр Наталья Александровна канд. психол. наук, доцент кафедры психологии

Великие Луки 2020

Заведующий кафедрой психологии:

**Скляр Наталья Александровна**, кандидат психологических наук, доцент



---

Заведующая библиотекой ФГБОУ ВО «ВЛГАФК»:

**Орлова Виалетта Викторовна**



---

**Рецензенты:**

**Таран Ирина Ивановна**, кандидат психологических наук, доцент кафедры теории и методики спортивных игр **ФГБОУ ВО «ВЛГАФК»**

**Лученкова Марина Анатольевна**, кандидат педагогических наук, доцент кафедры педагогики и психологии Балашовского института (филиала) ФГБОУ ВО «Саратовский национальный исследовательский государственный университет имени Н.Г. Чернышевского»

## РЕЦЕНЗИЯ

на фонд оценочных средств по дисциплине «Педагогическая конфликтология»  
по направлению подготовки 44.03.02 Психолого-педагогическое образование  
(профиль – практическая психология образования)  
ФГБОУ ВО «Великолукская государственная академия физической культуры и спорта»

Представленный на рецензию фонд оценочных средств (ФОС) является неотъемлемой частью рабочей программы дисциплины «Педагогическая конфликтология». ФОС предназначен для проведения текущей и промежуточной аттестации и представляет собой совокупность материалов для установления уровня и качества достижения обучающимися результатов обучения – показатели и критерии оценивания компетенций на этапе изучения дисциплины, перечень вопросов к зачету, перечень практических навыков, необходимых для демонстрации на зачете. Задачами ФОС являются контроль и управление процессом приобретения обучающимися знаний, умений, навыков, то есть набора компетенций, заявленных в образовательной программе по направлению подготовки 44.03.02 Психолого-педагогическое образование (профиль – практическая психология образования).

Проведённый анализ ФОС показал, указанные материалы позволяют в полной мере оценить результаты освоения обучающимися учебной дисциплины «Педагогическая конфликтология», а также оценить степень сформированности умений и навыков, заявленных в результатах обучения рабочей программы дисциплины - перечень вопросов к зачету состоит из 30 вопросов, 30 заданий для промежуточной аттестации (зачет), оценивающих знания и умения и 30 ситуационных задач, необходимых для оценки умений и опыта деятельности. Вопросы к зачету и задания четко сформулированы, содержат изученный материал и терминологию по тематике диагностики поведения личности в конфликте, стратегии разрешения конфликтов и особенностей конфликтов в социально-педагогическом процессе. Ответы на вопросы и выполнение заданий способны продемонстрировать уровень приобретенных знаний, умений и навыков, а также объем продуктивно освоенного материала.

Таким образом, фонд оценочных средств в составе рабочей программы дисциплины «Педагогическая конфликтология» по направлению подготовки 44.03.02 Психолого-педагогическое образование (профиль – практическая психология образования) соответствует содержанию указанной учебной дисциплины и может быть рекомендован к использованию в учебном процессе.

### Рецензент:

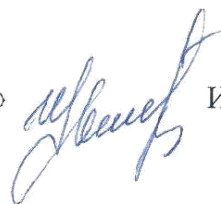
**Таран Ирина Ивановна,**

кандидат психологических наук, доцент  
кафедры теории и методики спортивных игр  
ФГБОУ ВО «ВЛГАФК»



И.И. Таран

Подпись канд. псих наук, доцента кафедры  
теории и методики спортивных игр  
Таран И.И. удостоверяю  
Начальник отдела кадров ФГБОУ ВО «ВЛГАФК»  
17.03.2020



И. Г. Попланова

**ЭКСПЕРТНОЕ ЗАКЛЮЧЕНИЕ**  
**на фонд оценочных средств рабочей программы дисциплины «Педагогическая**  
**конфликтология»**  
**по направлению подготовки 44.03.02 Психолого-педагогическое образование**  
**(профиль – практическая психология образования)**  
**ФГБОУ ВО «Великолукская государственная академия физической культуры и**  
**спорта»**

Лученковой Мариной Анатольевной, доцентом Балашовского института (филиала) ФГБОУ ВО «Саратовский национальный исследовательский государственный университет имени Н.Г. Чернышевского», проведена экспертиза фонда оценочных средств (ФОС) рабочей программы дисциплины «Педагогическая конфликтология» для обучающихся по направлению 44.03.02 Психолого-педагогическое образование (*профиль* - практическая психология образования), разработанного Скляр Натальей Александровной, доцентом кафедры психологии ФГБОУ ВО «Великолукская государственная академия физической культуры и спорта». Разработчиком представлена рабочая программа дисциплины, в которой имеется:

- перечень компетенций, которыми должны овладеть обучающиеся в результате освоения дисциплины;
- описание показателей и критериев оценивания компетенций на этапе изучения дисциплины, описание шкал оценивания;
- типовые контрольные задания, необходимые для оценки результатов освоения дисциплины.

На основании рассмотрения представленных на экспертизу материалов, сделаны следующие выводы:

1. Перечень формируемых компетенций, которыми должны овладеть обучающиеся в результате освоения дисциплины соответствует ФГОС ВО по направлению 44.03.02 Психолого-педагогическое образование (*профиль* - практическая психология образования).
2. Показатели и критерии оценивания компетенций в целом обеспечивают возможность проведения всесторонней оценки результатов обучения и уровня сформированности компетенций.
3. Контрольные задания и иные материалы оценки результатов освоения дисциплины разработаны на основе принципов оценивания: валидности, определённости, однозначности, надёжности; соответствуют требованиям к составу и связи оценочных средств, полноте по количественному составу оценочных средств и позволяют объективно оценить результаты обучения, уровни сформированности компетенций.
4. Методические материалы ФОС содержат чётко сформулированные рекомендации по проведению оценивания результатов обучения, сформированности компетенций.
5. Направленность ФОС соответствует профилю - практическая психология образования.
6. По качеству оценочные средства ФОС в целом обеспечивают объективность и достоверность результатов при проведении оценивания.
7. Выполнение требований ФОС со стороны обучающегося позволяет обеспечить высокое качество его подготовки.

На основании проведенной экспертизы можно сделать **закключение**, что ФОС дисциплины «Педагогическая конфликтология» ООП ВО по направлению 44.03.02 Психолого-педагогическое образование (*профиль* - практическая психология образования), разработанного Скляр Н.А., соответствует требованиям ФГОС и соответствующих профессиональных стандартов, а также современным требованиям рынка труда.

**Рецензент:**

**Лученкова Марина Анатольевна –**

кандидат педагогических наук, доцент кафедры педагогики и психологии  
Балашовского института (филиала) ФГБОУ ВО «Саратовский национальный  
исследовательский государственный университет имени Н.Г. Чернышевского»

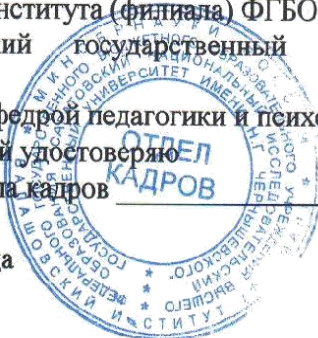
Подпись зав. кафедрой педагогики и психологии

М.А. Лученковой удостоверяю

Начальник отдела кадров

Т.П. Шугаева

6 марта 2020 года



## Оглавление

АННОТАЦИЯ .....	7
1. РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ .....	7
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ .....	9
3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ .....	9
3.1. Очная форма обучения .....	9
3.2. Заочная форма обучения .....	10
4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.....	12
4.1. Очная форма обучения. Распределение учебного времени по темам (разделам) и видам учебных занятий.....	12
4.2. Заочная форма обучения. Распределение учебного времени по темам (разделам) и видам учебных занятий.....	12
5. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ.....	29
5.1. Перечень примерных вопросов и заданий для организации самостоятельной работы обучающегося .....	29
5.1.1. Очная форма обучения.....	29
5.1.2. Заочная форма обучения.....	38
5.2. Методические рекомендации к различным видам самостоятельной работы .....	46
5.3. Критерии оценки самостоятельной работы обучающегося.....	46
6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ .....	48
6.1. Показатели и критерии оценивания компетенций на этапе изучения дисциплины .....	48
6.2. Индикаторы достижения компетенций по уровню их сформированности .....	48
6.3. Соотношение индикаторов достижения со шкалой критериев их оценивания и уровнем их сформированности .....	49
6.4. Методические материалы для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих формирование компетенций в процессе освоения образовательной программы .....	50
6.4.1. Перечень вопросов для промежуточной аттестации (зачёт), оценивающих знания.....	50
6.4.2. Перечень вопросов для промежуточной аттестации (зачёт), оценивающих знания и умения .....	51
6.4.3. Перечень практических заданий на зачёте, необходимых для оценки умений и опыта деятельности .....	56
6.5. Паспорт оценочных средств промежуточной аттестации .....	64
6.6. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности при проведении промежуточной аттестации .....	65
7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ .....	65
7.1. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ .....	65
7.1.1. Рекомендуемая литература (основная).....	65
7.1.2. Рекомендуемая литература (дополнительная).....	66
7.2. Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет» .....	66
7.3. Программное обеспечение.....	67
7.4. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы .....	67
7.4.1. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы, доступные в локальной сети.....	67

7.4.2. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы, доступные в сети «Интернет» (заключены договора с ФГБОУ ВО «ВЛГАФК») .....	67
7.4.3. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы сети «Интернет» свободного доступа .....	67
8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.....	68
9. ХРОНОЛОГИЧЕСКИЙ ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН лекций, лабораторных, практических и семинарских занятий по дисциплине .....	68
9.1. Очная форма обучения .....	68
9.2. Заочная форма обучения .....	69
ПРИЛОЖЕНИЕ №1 .....	71
Контрольные работы для обучающихся .....	71
ПРИЛОЖЕНИЕ №2 .....	77
Методические указания для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья....	77
ПРИЛОЖЕНИЕ №3 .....	81
Тексты/конспекты лекций .....	81

## АННОТАЦИЯ

### 1. РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Изучение дисциплины направлено на формирование следующих компетенций:

ОПК-3. Способен организовывать совместную и индивидуальную учебную и воспитательную деятельность обучающихся, в том числе с особыми образовательными потребностями, в соответствии с требованиями федеральных государственных образовательных стандартов.

ОПК-7. Способен взаимодействовать с участниками образовательных отношений в рамках реализации образовательных программ.

Код и наименование компетенции	Код профессионального стандарта, код трудовой функции и наименование трудовой функции (при наличии), соотнесённые с профессиональным стандартом <i>«Педагог (педагогическая деятельность в сфере дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования) (воспитатель, учитель)»</i> (код 01.001)	Код и наименование индикатора достижения компетенции
ОПК-3. Способен организовывать совместную и индивидуальную учебную и воспитательную деятельность обучающихся, в том числе с особыми образовательными потребностями, в соответствии с требованиями федеральных государственных образовательных стандартов.	01.001 А/03.6 Развивающая деятельность	ОПК-3.1. Знает: основы применения психолого-педагогических технологий (в том числе инклюзивных), необходимых для адресной работы с различными категориями обучающихся с особыми образовательными потребностями; типологию технологий индивидуализации обучения;
		ОПК-3.2. Умеет: осуществлять учебное сотрудничество и совместную учебную деятельность обучающихся и воспитанников; соотносить виды адресной помощи с индивидуальными образовательными потребностями



		<p>обучающихся;</p> <p>ОПК-3.3. Имеет навыки и/или опыт деятельности: оказания адресной помощи обучающимся, реализует методические приемы обучения и воспитания с учетом контингента обучающихся, в том числе с особыми образовательными потребностями;</p>
ОПК-7. Способен взаимодействовать с участниками образовательных отношений в рамках реализации образовательных программ.	01.001 А/02.6 Воспитательная деятельность	<p>ОПК-7.1. Знает: методы организации взаимодействия участников образовательных отношений; структуру, закономерности и содержание конфликта; психологические особенности конфликтных личностей; основные стратегии поведения личности в конфликте; содержательные и организационные аспекты психолого-педагогического сопровождения педагогического процесса с целью профилактики деструктивных конфликтов;</p> <p>ОПК-7.2. Умеет: использовать методы организации взаимодействия участников образовательных отношений; <i>защищать достоинство и интересы обучающихся, помогать детям, оказавшимся в конфликтной ситуации и/или неблагоприятных условиях;</i> разрешать конфликты, переводить</p>





Лекции		14				14				
Семинарские занятия		22				22				
Практические занятия										
Лабораторные работы										
Промежуточная аттестация		зачет				зачет				
Самостоятельная работа обучающегося		72				72				
В том числе:										
Курсовая работа										
Расчётно-графические работы										
Рефераты										
Письменные самостоятельные работы										
Изучение теоретического материала		66				66				
Подготовка к текущей аттестации (контрольные работы, опросы и тестирования)		2				2				
Подготовка к промежуточной аттестации		4				4				
В том числе:	часы	108				108				
	зачетные единицы	3				3				

*\*из 36 часов – 22 в активной и интерактивной формах*

### 3.2. Заочная форма обучения

[illegible]

<i>Лекции</i>		4					4					
<i>Семинарские занятия</i>		6					6					
<i>Практические занятия</i>												
<i>Лабораторные работы</i>												
<i>Промежуточная аттестация</i>		зачет					зачет					
<b><i>Самостоятельная работа обучающегося</i></b>		<b>98</b>					<b>98</b>					
<i>В том числе:</i>												
<i>Курсовая работа</i>												
<i>Расчётно-графические работы</i>												
<i>Рефераты</i>												
<i>Письменные самостоятельные работы</i>												
<i>Изучение теоретического материала</i>		90					90					
<i>Подготовка к текущей аттестации (контрольные работы, опросы и тестирования)</i>												
<i>Подготовка к промежуточной аттестации</i>		8					8					
<b><i>Общая трудоемкость</i></b>	<b>часы</b>	<b>108</b>					<b>108</b>					
	<b>зачетные единицы</b>	<b>3</b>					<b>3</b>					

\*из 10 часов – 6 в активной и интерактивной формах

#### 4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

##### 4.1. Очная форма обучения. Распределение учебного времени по темам (разделам) и видам учебных занятий

№ п/п	Тема или раздел	Лекции	Семинарские занятия	Практические занятия	Лабораторные работы	Самостоятельная работа обучающихся	Всего часов
1	Значение, предмет и задачи конфликтологии	2	2	-	-	13	17
2	Конфликт как социальный феномен	2	4	-	-	13	19
3	Основные категории социально-психологического анализа конфликта	2	2	-	-	6	10
4	Диагностика поведения личности в конфликте	2	4	-	-	2	8
5	Психология участников конфликта	2	2	-	-	5	9
6	Стратегии разрешения конфликтов	2	6	-	-	18	26
7	Внутриличностные, межличностные и групповые конфликты	-	-	-	-	10	10
8	Конфликт в социально-педагогическом процессе	2	2	-	-	5	9
<b>ИТОГО (в часах)</b>		<b>14</b>	<b>22</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>72</b>	<b>108</b>

##### 4.2. Заочная форма обучения. Распределение учебного времени по темам (разделам) и видам учебных занятий

№ п/п	Тема или раздел	Лекции	Семинарские занятия	Практические занятия	Лабораторные работы	Самостоятельная работа обучающихся	Всего часов
1	Значение, предмет и задачи конфликтологии	-	-	-	-	11	11
2	Конфликт как социальный феномен	-	-	-	-	19	19
3	Основные категории социально-психологического анализа конфликта	2	-	-	-	8	10

<b>4</b>	Диагностика поведения личности в конфликте	-	2	-	-	5	7
<b>5</b>	Психология участников конфликта	2	-	-	-	7	9
<b>6</b>	Стратегии разрешения конфликтов	-	2	-	-	24	26
<b>7</b>	Внутриличностные, межличностные и групповые конфликты	-	-	-	-	14	14
<b>8</b>	Конфликт в социально-педагогическом процессе	-	2	-	-	10	12
<b>ИТОГО (в часах)</b>		<b>4</b>	<b>6</b>	-	-	<b>98</b>	<b>108</b>

## Темы и их краткое содержание Второй курс

### Тема 1. Значение, предмет и задачи конфликтологии

#### *Лекция №1 (2 часа)*

Конфликтология как наука. История становления науки о конфликтах. Этапы ее формирования. Основные подходы к понятию конфликта. Прикладной характер современной конфликтологии и конфликтологическая практика.

#### *Семинарское занятие в форме развернутой беседы №1 (2 часа)*

1. Что такое «социология конфликта» и «психология конфликта»? Какова их взаимосвязь?
2. Какова связь между принципами и методами исследования конфликтов?
3. Возможна ли дифференциация конфликтологии по отраслям? (Ответ обоснуйте.)
4. Можно ли сегодня выделить какие-либо отрасли конфликтологии? Какая из них, на ваш взгляд, является наиболее разработанной?
5. Когда возникла конфликтология как относительно самостоятельная теория?
6. Какое название получила конфликтология как относительно самостоятельное направление в социологии и в психологии?
7. Когда складывается конфликтологическая практика и с какими событиями в психологии это связано?
8. Дайте определение предмета конфликтологии.
9. Перечислите основные этапы эволюции конфликтологических взглядов в истории философии. Раскройте их содержание.
10. Назовите социально-исторические и теоретические предпосылки возникновения конфликтологии.
11. Перечислите методы конфликтологии.
12. Перечислите основные принципы исследования конфликтов.
13. Назовите ученых, с именами которых связано становление конфликтологии как относительно самостоятельной дисциплины.
14. Когда и где впервые были созданы конфликтологические центры? Когда и где появился первый центр по разрешению конфликтов в России?

#### *Самостоятельная работа (13 часов)*

Значение конфликтологии для становления эффективных социальных и межличностных отношений, развития личности. Причины и следствия недооценки конфликтологического знания. Конфликтология в системе наук: психология, социология, политология. Использование в конфликтологии теоретических моделей, методов и приемов смежных наук как методологическое своеобразие конфликтологии.

*Изучение темы направлено на приобретение:*

*знаний* – методов организации взаимодействия участников образовательных отношений; структуры, закономерностей и содержания конфликта; психологических особенностей конфликтных личностей; основных стратегий поведения личности в конфликте; содержательных и организационных аспектов психолого-педагогического сопровождения педагогического процесса с целью профилактики деструктивных конфликтов;

*умений* – использовать методы организации взаимодействия участников образовательных отношений; *защищать достоинство и интересы обучающихся, помогать детям, оказавшимся в конфликтной ситуации и/или неблагоприятных условиях; разрешать*

конфликты, переводить эмоциональное содержание конфликтной ситуации на обьективированный уровень;  
*навыков/опыта деятельности* – конструктивного взаимодействия с другими специалистами; повышения конфликтологической компетентности у субъектов образования; владения различными технологиями разрешения конфликта; эффективного общения (умение устанавливать контакт, слушать и говорить, выражать свои чувства и сопереживать); владения техниками регулирования эмоционального напряжения.

## **Тема 2. Конфликт как социальный феномен**

### *Лекция №1 (2 часа)*

Виды конфликтов, критерии их классификации. Источники, причины, факторы конфликта: определение и соотношение. Анатомия конфликта: предмет конфликта, зона разногласий, конфликтная ситуация, образ конфликта. Динамика конфликта. Способы выхода из конфликта (насилие, разъединение, примирение), их преимущества и недостатки.

### *Семинарское занятие в форме развернутой беседы №1 (2 часа)*

1. Дайте определение конфликта.
2. Сформулируйте необходимые и достаточные условия возникновения конфликта.
3. Чем характеризуется противоборство субъектов социального взаимодействия?
4. Изобразите графически структуру конфликта.
5. Дайте определения основных структурных элементов конфликта: «стороны конфликта», «предмет конфликта», «образ конфликтной ситуации», «мотивы конфликта», «позиции конфликтующих сторон».
6. Приведите классификацию конфликтов.
7. Дайте определение причин конфликта.
8. Приведите классификацию причин конфликта.
9. Дайте определения понятий: «конфликтная ситуация» и «инцидент».
10. Перечислите типы конфликтных ситуаций.

### *Семинарское занятие в форме анализа конкретных ситуаций №2 (2 часа)*

Цель занятия: Развитие навыков идентификации конфликтов.

Порядок проведения занятия

*Подготовительный этап.* За одну-две недели студенты получают установку на проведение занятия в форме решения ситуационных задач. Им сообщают тему и цель занятия. Дают указания по самостоятельному изучению литературы и освоению основных понятий: «конфликт», «причина конфликта», «предмет конфликта». Особое внимание обращают на формулировку необходимых и достаточных условий конфликта.

*В ходе занятия.* Студентам предлагают решить задачи с конкретными ситуациями, ответив на вопросы, приведенные в конце каждой задачи.

Варианты решения задач обсуждаются в учебной группе.

#### *Задача 1*

Между двумя сотрудниками организации возник спор по поводу сроков внедрения новой технологии. Один из них мотивировал предлагаемые сроки внедрения интересами производства продукции, второй свою позицию обосновывал с позиции интересов персонала, которому предстоит осваивать новую технологию. Является описанная



ситуация конфликтом? Каковы перспективы развития данной ситуации и механизмы управления ею?

#### *Задача 2*

В беседе руководителя с подчиненным, допустившим технологическую ошибку, которая привела к серьезному материальному ущербу фирме, руководитель предъявил претензии к подчиненному и наложил штраф в размере месячной заработной платы. Является ли описанная ситуация конфликтом? Ответ обоснуйте.

#### *Задача 3*

Принимая на работу сотрудника, руководитель фирмы пообещал через два месяца перевести его на вышестоящую должность. По истечении указанного срока обещание руководителя не выполнено. Можно ли описанную ситуацию идентифицировать как конфликтное взаимодействие? Если нет, то каковы перспективы развития описанной ситуации в конфликт.

#### *Самостоятельная работа (13 часов)*

Проблема множественности критериев классификации конфликтов. Системный подход и возможность построения непротиворечивой классификации. Конфликты-фантомы, ложные конфликты, бессознательные формы конфликтных взаимодействий. Отличие разрешения конфликтов от их урегулирования. Конструктивные и деструктивные последствия конфликтов. Конфликт как общественное явление. Социальные противоречия и социальные конфликты. Объективные, организационно-управленческие, социально-психологические и личностные факторы и причины генезиса и развития конфликта. Социологические подходы к анализу конфликтов. Перспективные направления современной социологической теории конфликтов. Социальные конфликты в современной России. Природа человека и социальный конфликт: концепция Аристотеля и Гоббса. Модернизация и глубинный конфликт ценностей в России. Социальные дилеммы как ключ к пониманию природы социальных конфликтов.

*Изучение темы направлено на приобретение:*

*знаний* – методов организации взаимодействия участников образовательных отношений; структуры, закономерностей и содержания конфликта; психологических особенностей конфликтных личностей; основных стратегий поведения личности в конфликте; содержательных и организационных аспектов психолого-педагогического сопровождения педагогического процесса с целью профилактики деструктивных конфликтов;

*умений* – использовать методы организации взаимодействия участников образовательных отношений; *защищать достоинство и интересы обучающихся, помогать детям, оказавшимся в конфликтной ситуации и/или неблагоприятных условиях*; разрешать конфликты, переводить эмоциональное содержание конфликтной ситуации на объективированный уровень;

*навыков/опыта деятельности* – конструктивного взаимодействия с другими специалистами; повышения конфликтологической компетентности у субъектов образования; владения различными технологиями разрешения конфликта; эффективного общения (умение устанавливать контакт, слушать и говорить, выражать свои чувства и сопереживать); владения техниками регулирования эмоционального напряжения.

### **Тема 3. Основные категории социально-психологического анализа конфликта**

#### *Лекция №1 (2 часа)*

Структурные характеристики конфликта. Условия протекания конфликта. Динамические характеристики конфликта. Основные принципы анализа конфликта. Функции конфликта.

*Семинарское занятие в форме дидактической игры №1 (2 часа)*

*Дидактическая игра «Фрустрирующие ситуации»*

Цель игры. Развитие у студентов навыков выявления конфликтных ситуаций в процессе социального взаимодействия в нестандартных жизненных ситуациях, развитие навыков и умений эффективного общения в сложных ситуациях.

Порядок проведения игры. Обучаемым выдаются рисунки, на которых изображены два человека. То, что говорит первый человек, написано в квадрате слева. Обучаемые должны записать свои варианты ответа за другого человека. Затем преподаватель организует обсуждение вариантов ответа.

В конце занятия студентам подбирают психокоррекционные упражнения для самостоятельной отработки.

*Упражнение 1*

Умение реагировать на хамство, сохраняя при этом чувство собственного достоинства, можно тренировать во время поездок в общественном транспорте, в магазине, на рынках и в других общественных местах. Заставьте себя молчать, когда вас задевают в мелком конфликте, например в трамвайной ссоре. Научитесь отвлекаться от таких «сцен» приятными воспоминаниями или наблюдением за пейзажем и т. п. Вскоре вы почувствуете преимущество такого поведения – вы избежите конфликта и сохраните честь и достоинство.

*Упражнение 2*

Вспомните конфликтные ситуации на улице, в общественном транспорте, в учреждениях сферы обслуживания и т. п., свидетелями которых вы были, и проанализируйте их, ответив на следующие вопросы:

- По какой формуле шло развитие конфликта?
- Кто был инициатором конфликта и какой конфликтоген он применил первым?
- Как ответил на конфликтоген второй участник конфликта?
- Можно ли было избежать этого конфликта и каким образом?

*Контрольная работа №1 по темам:* Значение, предмет и задачи конфликтологии, Конфликт как социальный феномен, Основные категории социально-психологического анализа конфликта.

*Самостоятельная работа (6 часов)*

Методика анализа конфликтной ситуации по В.А. Смехову. Рекомендации психологу по анализу конфликта. Влияние конфликтов на его участников и социальное окружение. Двойственный характер функций конфликта.

*Подготовка к контрольной работе №1 по темам:* Значение, предмет и задачи конфликтологии, Конфликт как социальный феномен, Основные категории социально-психологического анализа конфликта.

*Изучение темы направлено на приобретение:*

*знаний* – методов организации взаимодействия участников образовательных отношений; структуры, закономерностей и содержания конфликта; психологических особенностей конфликтных личностей; основных стратегий поведения личности в конфликте; содержательных и организационных аспектов психолого-педагогического сопровождения педагогического процесса с целью профилактики деструктивных конфликтов;

*умений* – использовать методы организации взаимодействия участников образовательных отношений; защищать достоинство и интересы обучающихся, помогать детям, оказавшимся в конфликтной ситуации и/или неблагоприятных условиях; разрешать

конфликты, переводить эмоциональное содержание конфликтной ситуации на объективированный уровень;  
*навыков/опыта деятельности* – конструктивного взаимодействия с другими специалистами; повышения конфликтологической компетентности у субъектов образования; владения различными технологиями разрешения конфликта; эффективного общения (умение устанавливать контакт, слушать и говорить, выражать свои чувства и сопереживать); владения техниками регулирования эмоционального напряжения.

#### **Тема 4. Диагностика поведения личности в конфликте**

##### *Лекция №1 (2 часа)*

Психодиагностические методики изучения поведения личности в конфликте (личностный опросник Кеттелла, модульный социотест Анцупова, методика изучения межличностных отношений Т.Лири и др.). Экспериментальные процедуры изучения поведения личности в конфликте.

##### *Семинар-исследование №1 (2 часа)*

- Изучение межличностных отношений (опросник Т.Лири).
- Изучение социотипа (тест Анцупова).

##### *Семинарское задание в форме решения ситуационных задач №2 (2 часа)*

*Поставьте себя на месте педагога и отреагируйте на данные ситуации*

*Задача 1.* Аспирант, защитив у вас диссертацию, перестает при встрече с Вами здороваться.

Как Вы на это отреагируете?

Как на это отреагирует параноик?

Как на это отреагирует психастеник?

Как на это отреагирует шизоид?

*Задача 2.* Студенты идут в деканат и жалуются декану на то, что у вас не интересные занятия. Декан вызывает Вас и говорит Вам об этом.

Как Вы на это отреагируете?

Как на это отреагирует лабильный тип?

Как на это отреагирует истероид?

Как на это отреагирует конформный тип?

*Задача 3.* Вы спорите со студентом и убеждаетесь, что он прав.

Признаете ли Вы свою ошибку?

Признает ли свою ошибку сензитив?

Признает ли свою ошибку эпилептоид?

Признает ли свою ошибку параноик?

*Задача 4.* У входа в университет стоит группа студентов и громко матерится.

Ваша реакция?

Реакция астеноневротика?

Реакция гипертимного типа?

Реакция шизоидного типа?

*Задача 5.* Ваш руководитель (авторитарный человек) излагает свой план работы, который вам кажется нерациональным.

Ваша реакция?

Реакция параноика?

Реакция циклоида?

Реакция конформного типа?

*Задача 6.* Стоят двое студентов и в разговоре нелестно отзываются о научном руководителе.

Ваша реакция?

Реакция лабильного типа?

Реакция шизоида?

Реакция сензитива?

*Задача 7.* Об одном из ваших коллег, с которым у вас сложились неприязненные отношения, в интернете появилась информация о том, что он, как ученый, не состоялся и защищенная им докторская диссертация является научной профанацией.

Как Вы на это отреагируете?

Как на это отреагирует астеноневротик?

Как на это отреагирует гипотим?

Как на это отреагирует лабильный тип?

*Задача 8.* Один из ваших коллег собирает о Вас негативную информацию и рассказывает ее заведующему кафедрой. Заведующий кафедрой рассказывает Вам об этом.

Как Вы на это отреагируете?

Как на это отреагирует психастеник?

Как на это отреагирует гипертим?

*Задача 9.* Декан просит аттестовать студента, который не посещал ваши занятия и не выполнил ни одного задания, мотивируя свою просьбу тем, что этот студент родственник одного очень известного человека.

Как Вы на это отреагируете?

Как на это отреагирует конформный тип?

Как на это отреагирует циклоид?

*Задача 10.* Студенческая группа объявила бойкот молодому преподавателю (не посещала занятия).

Что бы Вы ему посоветовали, если бы знали, что преподаватель является сензитивом?

Что бы Вы ему посоветовали, если бы знали, что преподаватель является эпилептоидом?

Что бы Вы ему посоветовали, если бы знали, что преподаватель является астеноневротиком?

*Задача 11.* Вы заметили, что в студенческой группе существуют враждующие между собой группировки.

Что Вы предпримете?

Что предпримет циклоид?

Что предпримет параноик?

Что предпримет гипертим?

*Задача 12.* Вы увидели в университете студентку в пляжной одежде.

Ваша реакция?

Реакция истериода?

Реакция эпилептоида?

Реакция гипотима?

*Самостоятельная работа (2 часа)*

Работа с лекционным материалом по теме.

*Изучение темы направлено на приобретение:*

*знаний* – методов организации взаимодействия участников образовательных отношений; структуры, закономерностей и содержания конфликта; психологических особенностей конфликтных личностей; основных стратегий поведения личности в конфликте; содержательных и организационных аспектов психолого-педагогического сопровождения педагогического процесса с целью профилактики деструктивных конфликтов;

*умений* – использовать методы организации взаимодействия участников образовательных отношений; *защищать достоинство и интересы обучающихся, помогать детям, оказавшимся в конфликтной ситуации и/или неблагоприятных условиях*; разрешать конфликты, переводить эмоциональное содержание конфликтной ситуации на объективированный уровень;

*навыков/опыта деятельности* – конструктивного взаимодействия с другими специалистами; повышения конфликтологической компетентности у субъектов образования; владения различными технологиями разрешения конфликта; эффективного общения (умение устанавливать контакт, слушать и говорить, выражать свои чувства и сопереживать); владения техниками регулирования эмоционального напряжения.

## **Тема 5. Психология участников конфликта**

### *Лекция №1 (2 часа)*

Конфликт как тип трудных ситуаций в жизнедеятельности индивида. Основные психологические типы участников конфликта. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях. Различия поведенческих моделей как факторы конфликта.

### *Семинарское занятие в форме анализа ситуационных задач №1 (2 часа)*

*Подготовительный этап.* Студенты получают установку на проведение практического занятия в форме решения ситуационных задач. Им сообщают тему и цель занятия. Дают указания на самостоятельное изучение литературы и уяснение основных понятий: «транзакция», «поведенческие позиции Родителя, Взрослого, Ребенка»; «алгоритм применения трансактного анализа».

### *В ходе занятия*

Студентам предлагается тест «Родитель – Взрослый – Ребенок».

### Тест 3.1. «Родитель – Взрослый – Ребенок»

Попробуйте оценить, как сочетаются эти три «Я» в вашем поведении. Для этого оцените приведенные высказывания в баллах от 1 до 10.

1. Мне порой не хватает выдержки.
2. Если мои желания мешают мне, то я умею их подавлять.
3. Родители, как более зрелые люди, должны устраивать семейную жизнь своих детей.
4. Я иногда преувеличиваю свою роль в каких-либо событиях.
5. Меня провести нелегко.
6. Мне бы понравилось быть воспитателем.
7. Бывает, мне хочется подурочиться, как маленькому.
8. Думаю, что я правильно понимаю все происходящие события.
9. Каждый должен выполнять свой долг.
10. Нередко я поступаю не как надо, а как хочется.
11. Принимая решение, я стараюсь продумать его последствия.
12. Младшее поколение должно учиться у старшего, как ему следует жить.
13. Я, как и многие люди, бываю обидчив.
14. Мне удастся видеть в людях больше, чем они говорят о себе.

15. Дети должны безусловно следовать указаниям родителей.
  16. Я – увлекающийся человек.
  17. Мой основной критерий оценки человека – объективность.
  18. Мои взгляды непоколебимы.
  19. Бывает, что я не уступаю в споре лишь потому, что не хочу уступать.
  20. Правила оправданы лишь до тех пор, пока они полезны.
  21. Люди должны соблюдать правила независимо от обстоятельств.
- Подсчитайте отдельно сумму баллов по строкам таблицы:
- 1, 4, 7, 10, 13, 16, 19 – «Д» (Дитя);
  - 2, 5, 8, 11, 14, 17, 20 – «В» (Взрослый);
  - 3, 6, 9, 12, 15, 18, 21 – «Р» (Родитель).

Расположите соответствующие символы в порядке убывания веса. Если у вас получилась формула ВДР, то вы обладаете развитым чувством ответственности, в меру импульсивны, непосредственны и не склонны к назиданиям и поучениям. Вам можно пожелать лишь сохранить эти качества и впредь. Они помогут вам в любом деле, связанном с общением, коллективным трудом, творчеством.

Хуже, если на первом месте стоит Р, категоричность и самоуверенность противопоказаны, например, педагогу, организатору, словом, всем, кто в основном имеет дело с людьми, а не с машинами.

Сочетание РДВ порой способно осложнить жизнь обладателю такой характеристики. «Родитель» с детской непосредственностью режет «правду-матку», ни в чем не сомневаясь.

Д во главе приоритетной формулы – вполне приемлемый вариант, скажем, для научной работы. Эйнштейн, например, однажды шутливо объяснил причины своих научных успехов тем, что он развивался медленно и над многими вопросами задумывался лишь тогда, когда люди обычно перестают о них думать.

Но детская непосредственность хороша до определенных пределов. Если она начинает мешать делу, то, значит, пора взять свои эмоции под контроль.

2. Студентам предлагаются задачи, содержащие конкретные ситуации. Ситуации, описанные в задачах, они должны оценить на основе транзактного анализа. Решение задач обсуждается в учебной группе.

#### *Задача 1*

Проведите анализ межличностного взаимодействия и оцените его конфликтность в следующей ситуации.

Предприниматель обращается к налоговому инспектору: «На каком основании вы наложили штраф?». Инспектор: «Давайте разберемся». И, используя документы, разъясняет причину штрафа.

#### *Задача 2*

Проведите анализ на предмет конфликтности межличностного взаимодействия в следующей ситуации.

Руководитель спрашивает у своего заместителя: «Как вы думаете, что нужно сделать, чтобы исключить опоздания на работу сотрудников?». Заместитель: «У меня есть некоторые соображения по этому поводу».

#### *Задача 3*

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

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

#### *Задача 4*

Проведите анализ на предмет конфликтности межличностного взаимодействия в следующей ситуации.

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

В конце занятия студентам можно дать психокоррекционные упражнения для самостоятельной отработки.

#### *Упражнение 1*

Вступая в общение в реальных жизненных ситуациях, старайтесь определять позиции своих партнеров. Попробуйте поэкспериментировать с собственной позицией, всякий раз наблюдая и анализируя последствия ее изменения. Какие конкретно транзактные комбинации ведут к обострению ситуации, а какие – к конструктивному общению?

#### *Упражнение 2*

Проанализируйте привычные транзакции членов вашей семьи, друзей, коллег. С кем вам легче и приятнее общаться: с Родителями, Детьми или Взрослыми? Как вы думаете, почему? Есть ли у вас «любимая» позиция? Меняете ли вы свою транзакцию в зависимости от ситуации? Надо ли согласовывать свою позицию с позицией партнеров?

#### *Самостоятельная работа (5 часов)*

Конфликтные личности и способы общения с ними. Психологические освоенности поведения личностей и групп, вызывающие повышенную конфликтность. Агрессивная личность и жертва конфликта.

*Изучение темы направлено на приобретение:*

*знаний* – основ применения психолого- педагогических технологий (в том числе инклюзивных), необходимых для адресной работы с различными категориями обучающихся с особыми образовательными потребностями; типологии технологий индивидуализации обучения; методов организации взаимодействия участников образовательных отношений; структуры, закономерностей и содержания конфликта; психологических особенностей конфликтных личностей; основных стратегий поведения личности в конфликте; содержательных и организационных аспектов психолого- педагогического сопровождения педагогического процесса с целью профилактики деструктивных конфликтов;

*умений* – осуществлять учебное сотрудничество и совместную учебную деятельность обучающихся и воспитанников; соотносить виды адресной помощи с индивидуальными образовательными потребностями обучающихся; использовать методы организации взаимодействия участников образовательных отношений; *защищать достоинство и интересы обучающихся, помогать детям, оказавшимся в конфликтной ситуации и/или неблагоприятных условиях*; разрешать конфликты, переводить эмоциональное содержание конфликтной ситуации на объективированный уровень;

*навыков/опыта деятельности* – оказания адресной помощи обучающимся, реализует методические приемы обучения и воспитания с учетом контингента обучающихся, в том числе с особыми образовательными потребностями; конструктивного взаимодействия с другими специалистами; повышения конфликтологической компетентности у субъектов образования; владения различными технологиями разрешения конфликта; эффективного



общения (умение устанавливать контакт, слушать и говорить, выражать свои чувства и сопереживать); владения техниками регулирования эмоционального напряжения.

## **Тема 6. Стратегии разрешения конфликтов**

### *Лекция №1 (2 часа)*

Возникновение конфликтов, выбор стратегии реагирования. Показатель завершения конфликта. Показатели неуправляемости и трудноразрешимости конфликтов. Стратегии разрешения: уход, приспособление, конкуренция, компромисс, сотрудничество (сетка К. Томаса и Р. Килманна). Аргументы в пользу применения каждой стратегии.

### *Семинарское занятие в форме развернутой беседы №1 (2 часа)*

1. Что понимают под технологиями эффективного общения в конфликте?
2. Назовите основные содержательные аспекты процесса общения.
3. Сформулируйте основное (существенное) противоречие процесса общения в конфликте.
4. Сформулируйте психологический закон общения.
5. Сформулируйте основные правила эффективного общения в конфликте.
6. Что понимают под технологиями рационального поведения в конфликте?
7. Перечислите основные способы избавления от гнева по Д. Скотт.
8. Сформулируйте первое правило самоконтроля эмоций.
9. Сформулируйте второе правило самоконтроля эмоций.
10. Сформулируйте третье правило самоконтроля эмоций.

*Задание 1.* Преобразуйте конфликтогенные обращения к студенту в синтонные послы.

Как можно этого не знать!

Эта задача решается элементарно!

Вы всегда приходите на занятие неподготовленным.

Из вас никогда не получится хорошего специалиста.

Как можно в вашем возрасте быть таким негибким?

Ваша курсовая работа нуждается в качественной доработке, и самостоятельно вы с этой задачей вряд ли справитесь.

На вашей специализации учатся одни неудачники.

Ваша группа самая слабая.

Вы студент вуза, а впечатление производите недалекого человека.

У вас как всегда самая плохая оценка.

Ничего большего от вас не ожидал...

Можете не записывать, вы все равно ничего не поймете.

Вы единственный из тех, кто меня не понял.

Как можно было не запомнить такой легкий материал?

Ваше мнение никому неинтересно.

Как вы можете считать себя культурным человеком, если не знаете ни одного закона термодинамики.

Вы слишком много говорите ни о чём.

Вы страдаете просторечием, культурные люди так не говорят.

Ваша болтовня меня раздражает.

Культурные люди в верхней одежде по университету не ходят.

Как можно быть такими вялыми, безынициативными?

Вы такой молодой, а у вас уже такая одышка.

Прекратите так себя вести!

Вы вообще нормальный человек?

Вас с занятий еще пока никто не отпускал.

Отвечать нужно по лекциям, что, я зря что ли их вам начитывал.

Вы ничего не умеете.

Вы как не от мира сего.

Вы слишком плохо воспитаны.

Посмотрите, на кого вы похожи!

У вас никогда ничего не получается как следует.

Я все для вас делаю, а вы неблагодарные.

Вам должно быть стыдно за такой слабый ответ!

*Задание 2. Преобразуйте конфликтогенные обращения к преподавателю в синтонные послы.*

Вы обещаете и никогда свои обещания не выполняете.

А вы можете диктовать лекцию еще быстрее (сказано с иронией)?

Мы так и знали, что сегодня вы снова опоздаете на занятие.

Неужели вы думаете, что то, что вы нам даете на лекциях, может пригодиться нам в жизни?

Вы не имеете права не пускать опоздавших студентов на лекции.

Нам скучно на ваших занятиях.

Почему вы завышаете оценки своим любимчикам?

Вы необъективно оцениваете знания.

Вы слишком высокого мнения о себе.

С вами бесполезно договариваться о чем-либо. Вы все равно все забудете.

У вас полностью отсутствует чувство юмора.

У вас такой скрипучий голос, он действует мне на нервы.

У вас такой неприятный взгляд.

Ваша обязанность учить, так учите!

Педагог должен любить детей!

Вы обязаны найти подход к каждому ребенку.

*Семинарское занятие в форме развернутой беседы №2 (2 часа)*

1. Назовите основные модели поведения в конфликтном взаимодействии.
2. Какая модель поведения в конфликте характеризуется стремлением уладить конфликт, доброжелательным отношением к сопернику?
3. Какой модели поведения в конфликте присущи нарушения этики общения, отказ от компромисса и т. п.?
4. Какая модель поведения в конфликте характеризуется непоследовательностью поведения, уходом от острых вопросов и т. п.?
5. Назовите основные стратегии поведения в конфликте по К. Томасу и Р. Килмену.
6. Охарактеризуйте условия, при которых субъект конфликта выбирает:
  - стратегию борьбы;
  - стратегию ухода;
  - стратегию компромисса;

- стратегию уступки;
- стратегию сотрудничества.

7. Назовите основные типы конфликтных личностей.

8. Определите тип конфликтной личности по характеристикам, которые даны в каждом из приведенных ниже вариантов:

- а) хочет быть в центре внимания; избегает кропотливой, систематической работы; налицо эмоциональное поведение;
- б) подозрителен; обладает завышенной самооценкой; прямолинеен; обидчив;
- в) импульсивен; непредсказуем; агрессивен; несамокритичен;
- г) скрупулезно относится к работе; предъявляет повышенные требования к себе и окружающим; обладает повышенной тревожностью;
- д) неустойчив в оценках и мнениях; внутренне противоречив; зависит от мнения окружающих; легко поддается внушению.

9. В чем главная опасность конформистской модели поведения в конфликте?

*Семинарское занятие в форме деловой игры №3 (2 часа)*

Деловая игра «Жалоба»

Цель игры. Развитие у студентов умения анализировать конфликт на основе уяснения ими основных конфликтологических понятий; формирование навыков применения простейших методов изучения и оценки конфликтных ситуаций.

Игровая ситуация. Руководство фирмы получило жалобу от одного из сотрудников.

Генеральный директор фирмы назначает рабочую группу для изучения жалобы и выработки предложений для принятия решения. Состав рабочей группы: менеджер по кадрам – руководитель; специалист по связям с общественностью; юрист фирмы.

Порядок проведения игры

*Подготовительный этап.* Студенты получают указания по самостоятельному изучению литературы и уяснению основных понятий: «конфликт», «структура конфликта», «субъекты конфликта», «предмет конфликта», «образ конфликтной ситуации», «мотивы конфликта», «позиция в конфликте». Кроме того, студентам напоминают, что они должны продемонстрировать в ходе деловой игры умение использовать различные методы изучения и анализа конфликтов: наблюдение, анализ результатов деятельности, беседа, экспертный опрос и др.

*В ходе игры*

1. Учебная группа разбивается на три команды.

Первая команда – руководство фирмы: генеральный директор, заместитель генерального директора по связям с общественностью, финансовый директор.

Вторая команда – рабочая группа по изучению жалобы (состав смотри в пункте «Игровая ситуация»).

Третья команда – эксперты (3–5 человек).

Время на распределение ролей – 5 минут.

Примечание. Состав команд может быть определен по желанию студентов.

2. Всем командам выдается жалоба в письменном виде и задание на игру. Первая команда готовится к заслушиванию предложений для принятия решения, выработанных рабочей группой (вторая команда). Вторая команда готовит предложения для принятия решения по жалобе. Третья команда готовится к оценке содержания работы первой и второй команд.

Время на подготовку – 15 минут.

3. Заслушивание предложений для выработки решения по жалобе, принятие решения и оценка содержания работы.

*Игровой сценарий.* «Генеральный директор» открывает служебное совещание, объявляя его тему, и предоставляет слово для доклада «старшему рабочей группы» по изучению жалобы и выработке предложений для принятия решения (регламент доклада может быть ограничен 10 минутами). После доклада руководящий состав задает вопросы членам рабочей группы (время на вопросы и ответы может быть установлено в пределах 15–20 минут). После ответов на вопросы выслушиваются мнения «заместителя генерального директора по связям с общественностью» и «финансового директора» (на выслушивание мнений может быть выделено 5 минут).

Решение на основе обсуждения принимает «генеральный директор».

*Оценка содержания работы.* После принятия решения члены экспертной группы выступают с оценкой работы первой и второй команд, а также исполнителей всех ролей. В ходе оценки возможны дискуссии (на оценку экспертов может быть отведено 15–20 минут).

4. Подведение преподавателем итогов игры.

*Самостоятельная работа (18 часов)*

Показатель завершения конфликта. Показатели неуправляемости и трудноразрешимости конфликтов. Понятия посредничество и арбитраж, сходства и различия. Функции медиатора. Эффективность медиаторства и аргументы против его использования. Техники, используемые в процессе посредничества. Основные принципы переговоров с помощью посредника при разрешении конфликта. Основные принципы арбитража. Процесс арбитража. Условия эффективного применения процедур посредничества и арбитража при разрешении конфликтных ситуаций. Переговорный процесс как способ разрешения конфликта. Сущность, виды, функции переговоров. Этапы переговоров и разрешение конфликта. Психологические механизмы и технология ведения переговоров. Требования к участникам переговоров.

*Изучение темы направлено на приобретение:*

*знаний* – методов организации взаимодействия участников образовательных отношений; структуры, закономерностей и содержания конфликта; психологических особенностей конфликтных личностей; основных стратегий поведения личности в конфликте; содержательных и организационных аспектов психолого-педагогического сопровождения педагогического процесса с целью профилактики деструктивных конфликтов;

*умений* – использовать методы организации взаимодействия участников образовательных отношений; *защищать достоинство и интересы обучающихся, помогать детям, оказавшимся в конфликтной ситуации и/или неблагоприятных условиях;* разрешать конфликты, переводить эмоциональное содержание конфликтной ситуации на объективированный уровень;

*навыков/опыта деятельности* – конструктивного взаимодействия с другими специалистами; повышения конфликтологической компетентности у субъектов образования; владения различными технологиями разрешения конфликта; эффективного общения (умение устанавливать контакт, слушать и говорить, выражать свои чувства и сопереживать); владения техниками регулирования эмоционального напряжения.

## **Тема 7. Внутриличные, межличностные и групповые конфликты**

*Самостоятельная работа (10 часов)*

Определение, характеристика и виды внутриличного конфликта. Источники и формы развития внутриличного конфликта. Факторы, механизмы и основные способы разрешения внутриличных конфликтов. Причины и особенности межличностных конфликтов. Ценностные, ролевые и конфликты интересов как разновидность межличностных. Особенности переживания внутриличного конфликта и его последствия. Внутриличные конфликты и суицидальное поведение. Регуляция, коррекция, разрешение внутриличного конфликта. Определение, характеристика и модели межгрупповых конфликтов. Управление межгрупповыми конфликтами и способы их разрешения.

*Изучение темы направлено на приобретение:*

*знаний* – методов организации взаимодействия участников образовательных отношений; структуры, закономерностей и содержания конфликта; психологических особенностей конфликтных личностей; основных стратегий поведения личности в конфликте; содержательных и организационных аспектов психолого-педагогического сопровождения педагогического процесса с целью профилактики деструктивных конфликтов;

*умений* – использовать методы организации взаимодействия участников образовательных отношений; *защищать достоинство и интересы обучающихся, помогать детям, оказавшимся в конфликтной ситуации и/или неблагоприятных условиях*; разрешать конфликты, переводить эмоциональное содержание конфликтной ситуации на обективированный уровень;

*навыков/опыта деятельности* – конструктивного взаимодействия с другими специалистами; повышения конфликтологической компетентности у субъектов образования; владения различными технологиями разрешения конфликта; эффективного общения (умение устанавливать контакт, слушать и говорить, выражать свои чувства и сопереживать); владения техниками регулирования эмоционального напряжения.

## **Тема 8. Конфликт в социально-педагогическом процессе**

*Лекция №1 (2 часа)*

Специфика конфликтов в образовательном процессе. Причины педагогических конфликтов: объективные, организационно- управленческие, социально-психологические и личностные. Конфликты между школьниками, учителями и учениками. Условия и способы профилактики конфликтов в школе. Способы разрешения педагогических конфликтов.

*Семинарское занятие в форме анализа ситуационных задач №1 (2 часа)*

Студентам предлагается самостоятельно разобрать ситуации и написать пути их решения. Затем коллективно обсудить эффективные и неэффективные пути решения предложенных конфликтов.

*Ситуация 1.*

Участники: 1) ученица 7 класса Люда, очень развитая, хорошая общественница; 2) ученик 7 класса Сережа, способный, но уроки не учит, неорганизованный, но хороший товарищ.

Как-то на перемене Люда очень метко подметила, что Сережа очень похож лицом на древнего человека, изображенного в учебнике 7 класса по истории. Это подхватил класс. У Люды и Сережи начались ссоры.

На уроке немецкого языка, отвечая, Люда допустила оплошность. Класс засмеялся. Сережа захохотал громче всех. Люда взяла учебник истории, быстро открыла страницу с

древним человеком, показала Сереже. Тот побагровел и в адрес Люды сказал: «Тварь». Люда подошла к нему и ударила по щеке...

*Ситуация 2.*

...Исходная позиция: учитель приходит в класс, учащихся нет, все они залезли под столы. Потом с улыбкой оттуда выползают. Ушло 2 минуты урока...

*Ситуация 3.*

...Молодая учительница, впервые вошедшая в класс к шестиклассникам, увидела, что дети приветствуют ее, стоя на стульях. Замешательство длилось несколько секунд...

*Ситуация 4.*

...В 6-м классе урок математики вместо заболевшего коллеги пришла провести учительница. Учащиеся встретили ее стоя и вроде доброжелательно. Но когда учительница предложила сесть, ни один из 40 не пошевелился, каждый как бы застыл в Своей позе. Создалась неприятная ситуация, грозившая сорвать урок, тем более что учительница молодая, еще без должного опыта. Что случилось дальше?

*Ситуация 5.*

...Идет урок иностранного языка. Учительница повернулась к доске, чтобы записать предложение. Раздается смех. Она поворачивается и видит, что у ее ног — ковер из белых бумажных «самолетиков». «Самолетики» летели с последних парт. Учительница просит прекратить это безобразие. Что случилось дальше?

*Ситуация 6.*

...8 «в» класс считался в школе самым «трудным» и недисциплинированным. Не проходило дня, чтобы тот или иной учитель не жаловался на ребят. Урок истории проводила молодая, энергичная, знающая свой предмет учительница. Начало урока было хорошим, но потом ребята зашевелились, захихикали. Учительница сразу поняла, в чем дело. Оказалось, что кто-то из учащихся вымазал мелом край стола, и эта полоса отпечаталась на платье учителя. Что же предпринял педагог?

*Контрольная работа №2 по темам:* Психология участников конфликта, Стратегии разрешения конфликтов, Конфликт в социально-педагогическом процессе.

*Самостоятельная работа (5 часов)*

Модели педагогического общения и конфликты с учащимися разных возрастных групп у педагогов.

*Подготовка к контрольной работе №2 по темам:* Психология участников конфликта, Стратегии разрешения конфликтов, Конфликт в социально-педагогическом процессе.

*Изучение темы направлено на приобретение:*

*знаний* — основ применения психолого- педагогических технологий (в том числе инклюзивных), необходимых для адресной работы с различными категориями обучающихся с особыми образовательными потребностями; типологии технологий индивидуализации обучения; методов организации взаимодействия участников образовательных отношений; структуры, закономерностей и содержания конфликта; психологических особенностей конфликтных личностей; основных стратегий поведения личности в конфликте; содержательных и организационных аспектов психолого-педагогического сопровождения педагогического процесса с целью профилактики деструктивных конфликтов;

*умений* — осуществлять учебное сотрудничество и совместную учебную деятельность обучающихся и воспитанников; соотносить виды адресной помощи с индивидуальными образовательными потребностями обучающихся; использовать методы организации

взаимодействия участников образовательных отношений; *защищать достоинство и интересы обучающихся, помогать детям, оказавшимся в конфликтной ситуации и/или неблагоприятных условиях*; разрешать конфликты, переводить эмоциональное содержание конфликтной ситуации на объективированный уровень;  
*навыков/опыта деятельности* – оказания адресной помощи обучающимся, реализует методические приемы обучения и воспитания с учетом контингента обучающихся, в том числе с особыми образовательными потребностями; конструктивного взаимодействия с другими специалистами; повышения конфликтологической компетентности у субъектов образования; владения различными технологиями разрешения конфликта; эффективного общения (умение устанавливать контакт, слушать и говорить, выражать свои чувства и сопереживать); владения техниками регулирования эмоционального напряжения.

## 5. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

### 5.1. Перечень примерных вопросов и заданий для организации самостоятельной работы обучающегося

#### 5.1.1. Очная форма обучения

№ п/п	Тема/раздел	Виды и содержание самостоятельной работы	Трудоемк ость, часов
1	Значение, предмет и задачи конфликтологии	<p><i>Работа с лекционным материалом.</i>  <i>Вопросы для самостоятельного изучения и самоконтроля:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Значение конфликтологии для становления эффективных социальных и межличностных отношений, развития личности.</li> <li>2. Причины и следствия недооценки конфликтологического знания.</li> <li>3. Конфликтология в системе наук: психология, социология, политология.</li> <li>4. Использование в конфликтологии теоретических моделей, методов и приемов смежных наук как методологическое своеобразие конфликтологии.</li> </ol> <p><i>Подготовка к развернутой беседе по вопросам:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Что такое «социология конфликта» и «психология конфликта»? Какова их взаимосвязь?</li> <li>2. Какова связь между принципами и методами исследования конфликтов?</li> <li>3. Возможна ли дифференциация конфликтологии по отраслям? (Ответ обоснуйте.)</li> <li>4. Можно ли сегодня выделить какие-либо отрасли конфликтологии? Какая из них, на ваш взгляд, является наиболее разработанной?</li> </ol>	13



		<p>5. Когда возникла конфликтология как относительно самостоятельная теория?</p> <p>6. Какое название получила конфликтология как относительно самостоятельное направление в социологии и в психологии?</p> <p>7. Когда складывается конфликтологическая практика и с какими событиями в психологии это связано?</p> <p>8. Дайте определение предмета конфликтологии.</p> <p>9. Перечислите основные этапы эволюции конфликтологических взглядов в истории философии. Раскройте их содержание.</p> <p>10. Назовите социально-исторические и теоретические предпосылки возникновения конфликтологии.</p> <p>11. Перечислите методы конфликтологии.</p> <p>12. Перечислите основные принципы исследования конфликтов.</p> <p>13. Назовите ученых, с именами которых связано становление конфликтологии как относительно самостоятельной дисциплины.</p> <p>14. Когда и где впервые были созданы конфликтологические центры? Когда и где появился первый центр по разрешению конфликтов в России?</p> <p><i>Рекомендованные источники литературы</i></p> <p>1. Анцупов, А.Я. Конфликтология: учеб. для вузов / А.Я. Анцупов, А.И. Шпилов. - 5-е изд., перераб. и доп. - СПб.: ПИТЕР, 2013. - 512 с.</p> <p>2. Дмитриев, А.В. Конфликтология: учебник / А.В. Дмитриев. - 3-е изд., перераб. - М.: АльфаМ; ИНФРА-М, 2012. - 336 с.</p> <p>3. Метлякова Л.А. Конфликтология [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие / Л.А. Метлякова. - Пермь: Пермский государственный гуманитарно-педагогический университет, 2016. - 210 с. - Режим доступа: <a href="http://www.iprbookshop.ru/70630.html">http://www.iprbookshop.ru/70630.html</a></p> <p>4. Шпаргалка по конфликтологии [Электронный ресурс]. - Новосибирск: Сибирское университетское издательство, Норматика, 2017. - 118 с. - Режим доступа: <a href="http://www.iprbookshop.ru/65190.html">http://www.iprbookshop.ru/65190.html</a></p>	
2	Конфликт как социальный феномен	<p><i>Работа с лекционным материалом.</i></p> <p><i>Вопросы для самостоятельного изучения и самоконтроля:</i></p> <p>1. Проблема множественности критериев</p>	13

		<p>классификации конфликтов.</p> <p>2. Системный подход и возможность построения непротиворечивой классификации.</p> <p>3. Конфликты фантомы, ложные конфликты, бессознательные формы конфликтных взаимодействий.</p> <p>4. Отличие разрешения конфликтов от их урегулирования.</p> <p>5. Конструктивные и деструктивные последствия конфликтов.</p> <p>6. Конфликт как общественное явление. Социальные противоречия и социальные конфликты.</p> <p>7. Объективные, организационно-управленческие, социально- психологические и личностные факторы и причины генезиса и развития конфликта.</p> <p>8. Социологические подходы к анализу конфликтов. Перспективные направления современной социологической теории конфликтов.</p> <p>9. Социальные конфликты в современной России. Природа человека и социальный конфликт: концепция Аристотеля и Гоббса.</p> <p>10. Модернизация и глубинный конфликт ценностей в России.</p> <p>11. Социальные дилеммы как ключ к пониманию природы социальных конфликтов.</p> <p><i>Подготовка к развернутой беседе по вопросам:</i></p> <p>1. Дайте определение конфликта.</p> <p>2. Сформулируйте необходимые и достаточные условия возникновения конфликта.</p> <p>3. Чем характеризуется противоборство субъектов социального взаимодействия?</p> <p>4. Изобразите графически структуру конфликта.</p> <p>5. Дайте определения основных структурных элементов конфликта: «стороны конфликта», «предмет конфликта», «образ конфликтной ситуации», «мотивы конфликта», «позиции конфликтующих сторон».</p> <p>6. Приведите классификацию конфликтов.</p> <p>7. Дайте определение причин конфликта.</p> <p>8. Приведите классификацию причин конфликта.</p> <p>9. Дайте определения понятий: «конфликтная ситуация» и «инцидент».</p> <p>10. Перечислите типы конфликтных ситуаций.</p> <p><i>Рекомендованные источники литературы</i></p> <p>1. Метлякова Л.А. Конфликтология [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие / Л.А.</p>	
--	--	---	--

		<p>Метлякова. - Пермь: Пермский государственный гуманитарно-педагогический университет, 2016. - 210 с. - Режим доступа: <a href="http://www.iprbookshop.ru/70630.html">http://www.iprbookshop.ru/70630.html</a></p> <p>2. Шарков Ф.И. Общая конфликтология [Электронный ресурс]: учебник для бакалавров / Ф.И. Шарков, В.И. Сперанский. - М.: Дашков и К, 2016. - 240 с. - Режим доступа: <a href="http://www.iprbookshop.ru/60458.html">http://www.iprbookshop.ru/60458.html</a></p> <p>3. Бобрешова И.П. Конфликтология. Практикум [Электронный ресурс]: учебное пособие / И.П. Бобрешова, В.К. Воробьев. - Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2015. - 102 с. - Режим доступа: <a href="http://www.iprbookshop.ru/54120.html">http://www.iprbookshop.ru/54120.html</a></p> <p>4. Светлов, В.А. Конфликтология: учеб.пособие / В.А. Светлов, А.С. Семенов. - СПб.: ПИТЕР, 2011.</p>	
3	Основные категории социально-психологического анализа конфликта	<p><i>Работа с лекционным материалом.</i></p> <p><i>Вопросы для самостоятельного изучения и самоконтроля:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Методика анализа конфликтной ситуации по В.А. Смехову.</li> <li>2. Рекомендации психологу по анализу конфликта.</li> <li>3. Влияние конфликтов на его участников и социальное окружение.</li> <li>4. Двойственный характер функций конфликта.</li> </ol> <p><i>Подготовка к контрольной работе №1 по темам:</i></p> <p>Значение, предмет и задачи конфликтологии, Конфликт как социальный феномен, Основные категории социально-психологического анализа конфликта (<i>приложение 1</i>)</p> <p><i>Рекомендованные источники литературы</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Метлякова Л.А. Конфликтология [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие / Л.А. Метлякова. - Пермь: Пермский государственный гуманитарно-педагогический университет, 2016. - 210 с. - Режим доступа: <a href="http://www.iprbookshop.ru/70630.html">http://www.iprbookshop.ru/70630.html</a></li> <li>2. Шарков Ф.И. Общая конфликтология [Электронный ресурс]: учебник для бакалавров / Ф.И. Шарков, В.И. Сперанский. - М.: Дашков и К, 2016. - 240 с. - Режим доступа: <a href="http://www.iprbookshop.ru/60458.html">http://www.iprbookshop.ru/60458.html</a></li> <li>3. Гафиатулина Н.Х. Социальная коммуникация в профилактике конфликтов [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие / Н.Х. Гафиатулина,</li> </ol>	6

		<p>С.И. Самыгин. - Электрон. текстовые данные. - М.: Русайнс, 2016. - 162 с. - Режим доступа: <a href="http://www.iprbookshop.ru/61659.html">http://www.iprbookshop.ru/61659.html</a></p> <p>4. Емельянов, С.М. Практикум по конфликтологии / С.М. Емельянов. - 3-е изд., перераб. и доп. - СПб.: ПИТЕР, 2009.</p>	
4	Диагностика поведения личности в конфликте	<p><i>Работа с лекционным материалом.</i>  <i>Рекомендованные источники литературы</i></p> <p>1. Шарков Ф.И. Общая конфликтология [Электронный ресурс]: учебник для бакалавров / Ф.И. Шарков, В.И. Сперанский. - М.: Дашков и К, 2016. - 240 с. - Режим доступа: <a href="http://www.iprbookshop.ru/60458.html">http://www.iprbookshop.ru/60458.html</a></p> <p>2. Бобрешова И.П. Конфликтология. Практикум [Электронный ресурс]: учебное пособие / И.П. Бобрешова, В.К. Воробьев. - Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2015. - 102 с. - Режим доступа: <a href="http://www.iprbookshop.ru/54120.html">http://www.iprbookshop.ru/54120.html</a></p> <p>3. Емельянов, С.М. Практикум по конфликтологии / С.М. Емельянов. - 3-е изд., перераб. и доп. - СПб.: ПИТЕР, 2009.</p>	2
5	Психология участников конфликта	<p><i>Работа с лекционным материалом.</i>  <i>Вопросы для самостоятельного изучения и самоконтроля:</i></p> <p>1. Конфликтные личности и способы общения с ними.</p> <p>2. Психологические освоённости поведения личностей и групп, вызывающие повышенную конфликтность.</p> <p>3. Агрессивная личность и жертва конфликта.</p> <p><i>Рекомендованные источники литературы</i></p> <p>1. Анцупов, А.Я. Конфликтология: учеб. для вузов / А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. - 5-е изд., перераб. и доп. - СПб.: ПИТЕР, 2013. - 512 с.</p> <p>2. Метлякова Л.А. Конфликтология [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие / Л.А. Метлякова. - Пермь: Пермский государственный гуманитарно-педагогический университет, 2016. - 210 с. - Режим доступа: <a href="http://www.iprbookshop.ru/70630.html">http://www.iprbookshop.ru/70630.html</a></p> <p>3. Шарков Ф.И. Общая конфликтология [Электронный ресурс]: учебник для бакалавров / Ф.И. Шарков, В.И. Сперанский. - М.: Дашков и К, 2016. - 240 с. - Режим доступа: <a href="http://www.iprbookshop.ru/60458.html">http://www.iprbookshop.ru/60458.html</a></p>	5

6	Стратегии разрешения конфликтов	<p><i>Работа с лекционным материалом.</i></p> <p><i>Вопросы для самостоятельного изучения и самоконтроля:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Показатель завершения конфликта. Показатели неуправляемости и трудноразрешимости конфликтов.</li> <li>2. Понятия посредничество и арбитраж, сходства и различия.</li> <li>3. Функции медиатора. Эффективность медиаторства и аргументы против его использования.</li> <li>4. Техники, используемые в процессе посредничества.</li> <li>5. Основные принципы переговоров с помощью посредника при разрешении конфликта.</li> <li>6. Основные принципы арбитража.</li> <li>7. Процесс арбитража.</li> <li>8. Условия эффективного применения процедур посредничества и арбитража при разрешении конфликтных ситуаций.</li> <li>9. Переговорный процесс как способ разрешения конфликта.</li> <li>10. Сущность, виды, функции переговоров.</li> <li>11. Этапы переговоров и разрешение конфликта. Психологические механизмы и технология ведения переговоров.</li> <li>12. Требования к участникам переговоров.</li> </ol> <p><i>Подготовка к развернутой беседе по вопросам:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Что понимают под технологиями эффективного общения в конфликте?</li> <li>2. Назовите основные содержательные аспекты процесса общения.</li> <li>3. Сформулируйте основное (существенное) противоречие процесса общения в конфликте.</li> <li>4. Сформулируйте психологический закон общения.</li> <li>5. Сформулируйте основные правила эффективного общения в конфликте.</li> <li>6. Что понимают под технологиями рационального поведения в конфликте?</li> <li>7. Перечислите основные способы избавления от гнева по Д. Скотт.</li> <li>8. Сформулируйте первое правило самоконтроля эмоций.</li> <li>9. Сформулируйте второе правило самоконтроля эмоций.</li> <li>10. Сформулируйте третье правило самоконтроля эмоций.</li> <li>11. Назовите основные модели поведения в</li> </ol>	18
---	---------------------------------	---	----

		<p>конфликтном взаимодействии.</p> <p>12. Какая модель поведения в конфликте характеризуется стремлением уладить конфликт, доброжелательным отношением к сопернику?</p> <p>13. Какой модели поведения в конфликте присущи нарушения этики общения, отказ от компромисса и т. п.?</p> <p>14. Какая модель поведения в конфликте характеризуется непоследовательностью поведения, уходом от острых вопросов и т. п.?</p> <p>15. Назовите основные стратегии поведения в конфликте по К. Томасу и Р. Килмену.</p> <p>16. Охарактеризуйте условия, при которых субъект конфликта выбирает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– стратегию борьбы;</li> <li>– стратегию ухода;</li> <li>– стратегию компромисса;</li> <li>– стратегию уступки;</li> <li>– стратегию сотрудничества.</li> </ul> <p>17. Назовите основные типы конфликтных личностей.</p> <p>18. Определите тип конфликтной личности по характеристикам, которые даны в каждом из приведенных ниже вариантов:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>а) хочет быть в центре внимания; избегает кропотливой, систематической работы; налицо эмоциональное поведение;</li> <li>б) подозрителен; обладает завышенной самооценкой; прямолинеен; обидчив;</li> <li>в) импульсивен; непредсказуем; агрессивен; несамокритичен;</li> <li>г) скрупулезно относится к работе; предъявляет повышенные требования к себе и окружающим; обладает повышенной тревожностью;</li> <li>д) неустойчив в оценках и мнениях; внутренне противоречив; зависит от мнения окружающих; легко поддается внушению.</li> </ul> <p>19. В чем главная опасность конформистской модели поведения в конфликте?</p> <p><i>Рекомендованные источники литературы</i></p> <p>1. Метлякова Л.А. Конфликтология [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие / Л.А. Метлякова. - Пермь: Пермский государственный гуманитарно-педагогический университет, 2016. - 210 с.</p> <p style="text-align: right;">Режим доступа:</p>	
--	--	--	--

		<p><a href="http://www.iprbookshop.ru/70630.html">http://www.iprbookshop.ru/70630.html</a></p> <p>2. Шарков Ф.И. Общая конфликтология [Электронный ресурс]: учебник для бакалавров / Ф.И. Шарков, В.И. Сперанский. - М.: Дашков и К, 2016. - 240 с. - Режим доступа: <a href="http://www.iprbookshop.ru/60458.html">http://www.iprbookshop.ru/60458.html</a></p> <p>3. Бобрешова И.П. Конфликтология. Практикум [Электронный ресурс]: учебное пособие / И.П. Бобрешова, В.К. Воробьев. - Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2015. - 102 с. - Режим доступа: <a href="http://www.iprbookshop.ru/54120.html">http://www.iprbookshop.ru/54120.html</a></p> <p>4. Светлов, В.А. Конфликтология: учеб.пособие / В.А. Светлов, А.С. Семенов. - СПб.: ПИТЕР, 2011.</p> <p>5. Шпаргалка по конфликтологии [Электронный ресурс]. - Новосибирск: Сибирское университетское издательство, Норматика, 2017. - 118 с. - Режим доступа: <a href="http://www.iprbookshop.ru/65190.html">http://www.iprbookshop.ru/65190.html</a></p>	
7	Внутриличностные, межличностные и групповые конфликты	<p><i>Вопросы для самостоятельного изучения и самоконтроля:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Определение, характеристика и виды внутриличностного конфликта.</li> <li>2. Источники и формы развития внутриличностного конфликта.</li> <li>3. Факторы, механизмы и основные способы разрешения внутриличностных конфликтов.</li> <li>4. Причины и особенности межличностных конфликтов.</li> <li>5. Ценностные, ролевые и конфликты интересов как разновидность межличностных.</li> <li>6. Особенности переживания внутриличностного конфликта и его последствия.</li> <li>7. Внутриличностные конфликты и суицидальное поведение.</li> <li>8. Регуляция, коррекция, разрешение внутриличностного конфликта.</li> <li>9. Определение, характеристика и модели межгрупповых конфликтов.</li> <li>10. Управление межгрупповыми конфликтами и способы их разрешения.</li> </ol> <p><i>Рекомендованные источники литературы</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Метлякова Л.А. Конфликтология [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие / Л.А. Метлякова. - Пермь: Пермский государственный гуманитарно-педагогический университет, 2016. - 210 с. - Режим доступа:</li> </ol>	10



		<p><a href="http://www.iprbookshop.ru/70630.html">http://www.iprbookshop.ru/70630.html</a></p> <p>2. Шарков Ф.И. Общая конфликтология [Электронный ресурс]: учебник для бакалавров / Ф.И. Шарков, В.И. Сперанский. - М.: Дашков и К, 2016. - 240 с. - Режим доступа: <a href="http://www.iprbookshop.ru/60458.html">http://www.iprbookshop.ru/60458.html</a></p> <p>3. Бобрешова И.П. Конфликтология. Практикум [Электронный ресурс]: учебное пособие / И.П. Бобрешова, В.К. Воробьев. - Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2015. - 102 с. - Режим доступа: <a href="http://www.iprbookshop.ru/54120.html">http://www.iprbookshop.ru/54120.html</a></p> <p>4. Светлов, В.А. Конфликтология: учеб.пособие / В.А. Светлов, А.С. Семенов. - СПб.: ПИТЕР, 2011.</p> <p>5. Шпаргалка по конфликтологии [Электронный ресурс]. - Новосибирск: Сибирское университетское издательство, Норматика, 2017. - 118 с. - Режим доступа: <a href="http://www.iprbookshop.ru/65190.html">http://www.iprbookshop.ru/65190.html</a></p>	
8	Конфликт в социально-педагогическом процессе	<p><i>Работа с лекционным материалом.</i>  <i>Вопросы для самостоятельного изучения и самоконтроля:</i></p> <p>1. Модели педагогического общения и конфликты с учащимися разных возрастных групп у педагогов.</p> <p><i>Подготовка к контрольной работе №2 по темам:</i>          Психология участников конфликта, Стратегии разрешения конфликтов, Конфликт в социально-педагогическом процессе (приложение 1)</p> <p><i>Рекомендованные источники литературы</i></p> <p>1. Клименских М.В. Педагогические конфликты в школе [Электронный ресурс]: учебное пособие / М.В. Клименских, И.А. Ершова. - Екатеринбург: Уральский федеральный университет, 2015. - 76 с. - Режим доступа: <a href="http://www.iprbookshop.ru/68456.html">http://www.iprbookshop.ru/68456.html</a></p> <p>2. Метлякова Л.А. Конфликтология [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие / Л.А. Метлякова. - Пермь: Пермский государственный гуманитарно-педагогический университет, 2016. - 210 с. - Режим доступа: <a href="http://www.iprbookshop.ru/70630.html">http://www.iprbookshop.ru/70630.html</a></p> <p>3. Вербицкий А.А. Конфликтологическая культура специалиста. Технологии формирования [Электронный ресурс]: монография / А.А. Вербицкий, О.И. Щербакова. - М.: Московский педагогический государственный университет, 2016. - 413 с. - Режим доступа: <a href="http://www.iprbookshop.ru/70105.html">http://www.iprbookshop.ru/70105.html</a></p>	5

## 5.1.2. Заочная форма обучения

№ п/п	Тема/раздел	Виды и содержание самостоятельной работы	Трудоемк ость, часов
1	Значение, предмет и задачи конфликтоло- гии	<p><i>Вопросы для самостоятельного изучения и самоконтроля:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Конфликтология как наука.</li> <li>2. История становления науки о конфликтах. Этапы ее формирования.</li> <li>3. Основные подходы к понятию конфликта. Прикладной характер современной конфликтологии и конфликтологическая практика.</li> <li>4. Значение конфликтологии для становления эффективных социальных и межличностных отношений, развития личности.</li> <li>5. Причины и следствия недооценки конфликтологического знания.</li> <li>6. Конфликтология в системе наук: психология, социология, политология.</li> <li>7. Использование в конфликтологии теоретических моделей, методов и приемов смежных наук как методологическое своеобразие конфликтологии.</li> </ol> <p><i>Рекомендованные источники литературы</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Анцупов, А.Я. Конфликтология: учеб. для вузов / А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. - 5-е изд., перераб. и доп. - СПб.: ПИТЕР, 2013. - 512 с.</li> <li>2. Дмитриев, А.В. Конфликтология: учебник / А.В. Дмитриев. - 3-е изд., перераб. - М.: АльфаМ; ИНФРА-М, 2012. - 336 с.</li> <li>3. Метлякова Л.А. Конфликтология [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие / Л.А. Метлякова. - Пермь: Пермский государственный гуманитарно-педагогический университет, 2016. - 210 с. - Режим доступа: <a href="http://www.iprbookshop.ru/70630.html">http://www.iprbookshop.ru/70630.html</a></li> <li>4. Шпаргалка по конфликтологии [Электронный ресурс]. - Новосибирск: Сибирское университетское издательство, Норматика, 2017. - 118 с. - Режим доступа: <a href="http://www.iprbookshop.ru/65190.html">http://www.iprbookshop.ru/65190.html</a></li> </ol>	11
2	Конфликт как социальный феномен	<p><i>Вопросы для самостоятельного изучения и самоконтроля:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Виды конфликтов, критерии их классификации.</li> <li>2. Источники, причины, факторы конфликта:</li> </ol>	19

		<p>определение и соотношение.</p> <p>3. Анатомия конфликта: предмет конфликта, зона разногласий, конфликтная ситуация, образ конфликта. Динамика конфликта.</p> <p>4. Способы выхода из конфликта (насилие, разъединение, примирение), их преимущества и недостатки.</p> <p>5. Проблема множественности критериев классификации конфликтов.</p> <p>6. Системный подход и возможность построения непротиворечивой классификации.</p> <p>7. Конфликты фантомы, ложные конфликты, бессознательные формы конфликтных взаимодействий.</p> <p>8. Отличие разрешения конфликтов от их урегулирования.</p> <p>9. Конструктивные и деструктивные последствия конфликтов.</p> <p>10. Конфликт как общественное явление. Социальные противоречия и социальные конфликты.</p> <p>11. Объективные, организационно-управленческие, социально- психологические и личностные факторы и причины генезиса и развития конфликта.</p> <p>12. Социологические подходы к анализу конфликтов. Перспективные направления современной социологической теории конфликтов.</p> <p>13. Социальные конфликты в современной России. Природа человека и социальный конфликт: концепция Аристотеля и Гоббса.</p> <p>14. Модернизация и глубинный конфликт ценностей в России.</p> <p>15. Социальные дилеммы как ключ к пониманию природы социальных конфликтов.</p> <p><i>Рекомендованные источники литературы</i></p> <p>1. Метлякова Л.А. Конфликтология [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие / Л.А. Метлякова. - Пермь: Пермский государственный гуманитарно-педагогический университет, 2016. - 210 с. - Режим доступа: <a href="http://www.iprbookshop.ru/70630.html">http://www.iprbookshop.ru/70630.html</a></p> <p>2. Шарков Ф.И. Общая конфликтология [Электронный ресурс]: учебник для бакалавров / Ф.И. Шарков, В.И. Сперанский. - М.: Дашков и К, 2016. - 240 с. - Режим доступа: <a href="http://www.iprbookshop.ru/60458.html">http://www.iprbookshop.ru/60458.html</a></p>	
--	--	--	--

		<p>3. Бобрешова И.П. Конфликтология. Практикум [Электронный ресурс]: учебное пособие / И.П. Бобрешова, В.К. Воробьев. - Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2015. - 102 с. - Режим доступа: <a href="http://www.iprbookshop.ru/54120.html">http://www.iprbookshop.ru/54120.html</a></p> <p>4. Светлов, В.А. Конфликтология: учеб.пособие / В.А. Светлов, А.С. Семенов. - СПб.: ПИТЕР, 2011.</p>	
3	Основные категории социально-психологического анализа конфликта	<p><i>Работа с лекционным материалом.</i>  <i>Вопросы для самостоятельного изучения и самоконтроля:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Методика анализа конфликтной ситуации по В.А. Смехову.</li> <li>2. Рекомендации психологу по анализу конфликта.</li> <li>3. Влияние конфликтов на его участников и социальное окружение.</li> <li>4. Двойственный характер функций конфликта.</li> </ol> <p><i>Рекомендованные источники литературы</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Метлякова Л.А. Конфликтология [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие / Л.А. Метлякова. - Пермь: Пермский государственный гуманитарно-педагогический университет, 2016. - 210 с. - Режим доступа: <a href="http://www.iprbookshop.ru/70630.html">http://www.iprbookshop.ru/70630.html</a></li> <li>2. Шарков Ф.И. Общая конфликтология [Электронный ресурс]: учебник для бакалавров / Ф.И. Шарков, В.И. Сперанский. - М.: Дашков и К, 2016. - 240 с. - Режим доступа: <a href="http://www.iprbookshop.ru/60458.html">http://www.iprbookshop.ru/60458.html</a></li> <li>3. Гафиатулина Н.Х. Социальная коммуникация в профилактике конфликтов [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие / Н.Х. Гафиатулина, С.И. Самыгин. - Электрон. текстовые данные. - М.: Русайнс, 2016. - 162 с. - Режим доступа: <a href="http://www.iprbookshop.ru/61659.html">http://www.iprbookshop.ru/61659.html</a></li> <li>4. Емельянов, С.М. Практикум по конфликтологии / С.М. Емельянов. - 3-е изд., перераб. и доп. - СПб.: ПИТЕР, 2009.</li> </ol>	8
4	Диагностика поведения личности в конфликте	<p><i>Вопросы для самостоятельного изучения и самоконтроля:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Психодиагностические методики изучения поведения личности в конфликте (личностный опросник Кеттелла, модульный социотест Анцупова, методика изучения межличностных отношений Т.Лири и др.).</li> <li>2. Экспериментальные процедуры изучения</li> </ol>	5

		<p>поведения личности в конфликте.</p> <p><i>Рекомендованные источники литературы</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Шарков Ф.И. Общая конфликтология [Электронный ресурс]: учебник для бакалавров / Ф.И. Шарков, В.И. Сперанский. - М.: Дашков и К, 2016. - 240 с. - Режим доступа: <a href="http://www.iprbookshop.ru/60458.html">http://www.iprbookshop.ru/60458.html</a></li> <li>2. Бобрешова И.П. Конфликтология. Практикум [Электронный ресурс]: учебное пособие / И.П. Бобрешова, В.К. Воробьев. - Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2015. - 102 с. - Режим доступа: <a href="http://www.iprbookshop.ru/54120.html">http://www.iprbookshop.ru/54120.html</a></li> <li>3. Емельянов, С.М. Практикум по конфликтологии / С.М. Емельянов. - 3-е изд., перераб. и доп. - СПб.: ПИТЕР, 2009.</li> </ol>	
5	Психология участников конфликта	<p><i>Работа с лекционным материалом.</i></p> <p><i>Вопросы для самостоятельного изучения и самоконтроля:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Конфликтные личности и способы общения с ними.</li> <li>2. Психологические освоённости поведения личностей и групп, вызывающие повышенную конфликтность.</li> <li>3. Агрессивная личность и жертва конфликта.</li> </ol> <p><i>Рекомендованные источники литературы</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Анцупов, А.Я. Конфликтология: учеб. для вузов / А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. - 5-е изд., перераб. и доп. - СПб.: ПИТЕР, 2013. - 512 с.</li> <li>2. Метлякова Л.А. Конфликтология [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие / Л.А. Метлякова. - Пермь: Пермский государственный гуманитарно-педагогический университет, 2016. - 210 с. - Режим доступа: <a href="http://www.iprbookshop.ru/70630.html">http://www.iprbookshop.ru/70630.html</a></li> <li>3. Шарков Ф.И. Общая конфликтология [Электронный ресурс]: учебник для бакалавров / Ф.И. Шарков, В.И. Сперанский. - М.: Дашков и К, 2016. - 240 с. - Режим доступа: <a href="http://www.iprbookshop.ru/60458.html">http://www.iprbookshop.ru/60458.html</a></li> </ol>	7
6	Стратегии разрешения конфликтов	<p><i>Вопросы для самостоятельного изучения и самоконтроля:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Возникновение конфликтов, выбор стратегии реагирования.</li> <li>2. Показатель завершения конфликта.</li> </ol>	24

		<p>Показатели неуправляемости и трудноразрешимости конфликтов. Стратегии разрешения: уход, приспособление, конкуренция, компромисс, сотрудничество (сетка К. Томаса и Р. Килманна). Аргументы в пользу применения каждой стратегии.</p> <p>3. Показатель завершения конфликта. Показатели неуправляемости и трудноразрешимости конфликтов.</p> <p>4. Понятия посредничество и арбитраж, сходства и различия.</p> <p>5. Функции медиатора. Эффективность медиаторства и аргументы против его использования.</p> <p>6. Техники, используемые в процессе посредничества.</p> <p>7. Основные принципы переговоров с помощью посредника при разрешении конфликта.</p> <p>8. Основные принципы арбитража.</p> <p>9. Процесс арбитража.</p> <p>10. Условия эффективного применения процедур посредничества и арбитража при разрешении конфликтных ситуаций.</p> <p>11. Переговорный процесс как способ разрешения конфликта.</p> <p>12. Сущность, виды, функции переговоров.</p> <p>13. Этапы переговоров и разрешение конфликта. Психологические механизмы и технология ведения переговоров.</p> <p>14. Требования к участникам переговоров.</p> <p><i>Подготовка к развернутой беседе по вопросам:</i></p> <p>1. Что понимают под технологиями эффективного общения в конфликте?</p> <p>2. Назовите основные содержательные аспекты процесса общения.</p> <p>3. Сформулируйте основное (существенное) противоречие процесса общения в конфликте.</p> <p>4. Сформулируйте психологический закон общения.</p> <p>5. Сформулируйте основные правила эффективного общения в конфликте.</p> <p>6. Что понимают под технологиями рационального поведения в конфликте?</p> <p>7. Перечислите основные способы избавления от гнева по Д. Скотт.</p> <p>8. Сформулируйте первое правило самоконтроля эмоций.</p> <p>9. Сформулируйте второе правило самоконтроля эмоций.</p>	
--	--	--	--

		<p>10. Сформулируйте третье правило самоконтроля эмоций.</p> <p>11. Назовите основные модели поведения в конфликтном взаимодействии.</p> <p>12. Какая модель поведения в конфликте характеризуется стремлением уладить конфликт, доброжелательным отношением к сопернику?</p> <p>13. Какой модели поведения в конфликте присущи нарушения этики общения, отказ от компромисса и т. п.?</p> <p>14. Какая модель поведения в конфликте характеризуется непоследовательностью поведения, уходом от острых вопросов и т. п.?</p> <p>15. Назовите основные стратегии поведения в конфликте по К. Томасу и Р. Килмену.</p> <p>16. Охарактеризуйте условия, при которых субъект конфликта выбирает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– стратегию борьбы;</li> <li>– стратегию ухода;</li> <li>– стратегию компромисса;</li> <li>– стратегию уступки;</li> <li>– стратегию сотрудничества.</li> </ul> <p>17. Назовите основные типы конфликтных личностей.</p> <p>18. Определите тип конфликтной личности по характеристикам, которые даны в каждом из приведенных ниже вариантов:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>а) хочет быть в центре внимания; избегает кропотливой, систематической работы; налицо эмоциональное поведение;</li> <li>б) подозрителен; обладает завышенной самооценкой; прямолинеен; обидчив;</li> <li>в) импульсивен; непредсказуем; агрессивен; несамокритичен;</li> <li>г) скрупулезно относится к работе; предъявляет повышенные требования к себе и окружающим; обладает повышенной тревожностью;</li> <li>д) неустойчив в оценках и мнениях; внутренне противоречив; зависит от мнения окружающих; легко поддается внушению.</li> </ul> <p>19. В чем главная опасность конформистской модели поведения в конфликте?</p> <p><i>Рекомендованные источники литературы</i></p> <p>1. Метлякова Л.А. Конфликтология [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие / Л.А.</p>	
--	--	---	--

		<p>Метлякова. - Пермь: Пермский государственный гуманитарно-педагогический университет, 2016. - 210 с. - Режим доступа: <a href="http://www.iprbookshop.ru/70630.html">http://www.iprbookshop.ru/70630.html</a></p> <p>2. Шарков Ф.И. Общая конфликтология [Электронный ресурс]: учебник для бакалавров / Ф.И. Шарков, В.И. Сперанский. - М.: Дашков и К, 2016. - 240 с. - Режим доступа: <a href="http://www.iprbookshop.ru/60458.html">http://www.iprbookshop.ru/60458.html</a></p> <p>3. Бобрешова И.П. Конфликтология. Практикум [Электронный ресурс]: учебное пособие / И.П. Бобрешова, В.К. Воробьев. - Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2015. - 102 с. - Режим доступа: <a href="http://www.iprbookshop.ru/54120.html">http://www.iprbookshop.ru/54120.html</a></p> <p>4. Светлов, В.А. Конфликтология: учеб.пособие / В.А. Светлов, А.С. Семенов. - СПб.: ПИТЕР, 2011.</p> <p>5. Шпаргалка по конфликтологии [Электронный ресурс]. - Новосибирск: Сибирское университетское издательство, Норматика, 2017. - 118 с. - Режим доступа: <a href="http://www.iprbookshop.ru/65190.html">http://www.iprbookshop.ru/65190.html</a></p>	
7	Внутриличностные, межличностные и групповые конфликты	<p><i>Вопросы для самостоятельного изучения и самоконтроля:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Определение, характеристика и виды внутриличностного конфликта.</li> <li>2. Источники и формы развития внутриличностного конфликта.</li> <li>3. Факторы, механизмы и основные способы разрешения внутриличностных конфликтов.</li> <li>4. Причины и особенности межличностных конфликтов.</li> <li>5. Ценностные, ролевые и конфликты интересов как разновидность межличностных.</li> <li>6. Особенности переживания внутриличностного конфликта и его последствия.</li> <li>7. Внутриличностные конфликты и суицидальное поведение.</li> <li>8. Регуляция, коррекция, разрешение внутриличностного конфликта.</li> <li>9. Определение, характеристика и модели межгрупповых конфликтов.</li> <li>10. Управление межгрупповыми конфликтами и способы их разрешения.</li> </ol> <p><i>Рекомендованные источники литературы</i></p> <p>1. Метлякова Л.А. Конфликтология [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие / Л.А.</p>	14



		<p>Метлякова. - Пермь: Пермский государственный гуманитарно-педагогический университет, 2016. - 210 с. - Режим доступа: <a href="http://www.iprbookshop.ru/70630.html">http://www.iprbookshop.ru/70630.html</a></p> <p>2. Шарков Ф.И. Общая конфликтология [Электронный ресурс]: учебник для бакалавров / Ф.И. Шарков, В.И. Сперанский. - М.: Дашков и К, 2016. - 240 с. - Режим доступа: <a href="http://www.iprbookshop.ru/60458.html">http://www.iprbookshop.ru/60458.html</a></p> <p>3. Бобрешова И.П. Конфликтология. Практикум [Электронный ресурс]: учебное пособие / И.П. Бобрешова, В.К. Воробьев. - Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2015. - 102 с. - Режим доступа: <a href="http://www.iprbookshop.ru/54120.html">http://www.iprbookshop.ru/54120.html</a></p> <p>4. Светлов, В.А. Конфликтология: учеб.пособие / В.А. Светлов, А.С. Семенов. - СПб.: ПИТЕР, 2011.</p> <p>5. Шпаргалка по конфликтологии [Электронный ресурс]. - Новосибирск: Сибирское университетское издательство, Норматика, 2017. - 118 с. - Режим доступа: <a href="http://www.iprbookshop.ru/65190.html">http://www.iprbookshop.ru/65190.html</a></p>	
8	Конфликт в социально-педагогическом процессе	<p><i>Вопросы для самостоятельного изучения и самоконтроля:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Специфика конфликтов в образовательном процессе.</li> <li>2. Причины педагогических конфликтов: объективные, организационно- управленческие, социально-психологические и личностные.</li> <li>3. Конфликты между школьниками, учителями и учениками.</li> <li>4. Условия и способы профилактики конфликтов в школе.</li> <li>5. Способы разрешения педагогических конфликтов.</li> <li>6. Модели педагогического общения и конфликты с учащимися разных возрастных групп у педагогов.</li> </ol> <p><i>Рекомендованные источники литературы</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Клименских М.В. Педагогические конфликты в школе [Электронный ресурс]: учебное пособие / М.В. Клименских, И.А. Ершова. - Екатеринбург: Уральский федеральный университет, 2015. - 76 с. - Режим доступа: <a href="http://www.iprbookshop.ru/68456.html">http://www.iprbookshop.ru/68456.html</a></li> <li>2. Метлякова Л.А. Конфликтология [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие / Л.А. Метлякова. - Пермь: Пермский государственный гуманитарно-педагогический университет, 2016. - 210 с. - Режим доступа:</li> </ol>	10

		<a href="http://www.iprbookshop.ru/70630.html">http://www.iprbookshop.ru/70630.html</a> 3. Вербицкий А.А. Конфликтологическая культура специалиста. Технологии формирования [Электронный ресурс]: монография / А.А. Вербицкий, О.И. Щербакова. - М.: Московский педагогический государственный университет, 2016. - 413 с. - Режим доступа: <a href="http://www.iprbookshop.ru/70105.html">http://www.iprbookshop.ru/70105.html</a>	
--	--	--	--

## 5.2. Методические рекомендации к различным видам самостоятельной работы

### Методические рекомендации для самостоятельного изучения вопросов по теме

В связи с тем, что значительное время при освоении учебной дисциплины отводится на самостоятельную работу, обучающемуся в процессе подготовки к семинарским занятиям, а также при самостоятельном изучении первоисточников и специальной аналитической литературы предлагается подумать над контрольными вопросами. Эти вопросы не повторяют вопросы лекций, но обращают внимание на проблемный характер изучаемых тем и предлагают подумать и определить собственное отношение к тем или иным аспектам и предложить решение проблемы.

### Методические рекомендации для подготовки к контрольной работе

Примерные варианты контрольных работ представлены в приложении 1. Ознакомление с темами контрольных работ, их количеством, условиями ответов на вопросы контрольных работ, самими вопросами и вариантами ответов на них позволяет создать относительно полное впечатление об особенностях их проведения. При подготовке к контрольной работе по определённой теме рекомендуется повторно проанализировать лекционный материал по теме, повторить особенности методики изучения вопроса, освоенной на практическом занятии, и ознакомиться с содержанием рекомендованных разделов учебных пособий.

### Методические рекомендации для подготовки участия обучающегося в развернутой беседе по вопросам на семинаре

Поскольку часть изучаемых тем носит дискуссионный проблемный характер, обучающимся предлагается принять участие в обсуждении ряда вопросов и высказать свое мнение по обсуждаемым темам. Обучающийся должен быть готов сделать развернутое выступление на семинаре по заданным вопросам и ответить на дополнительные вопросы.

## 5.3. Критерии оценки самостоятельной работы обучающегося

### Критерии оценки самостоятельного изучения материала

Результаты самостоятельного изучения материала обсуждаются на семинарских занятиях, оценивание производится по следующим критериям:

оценка «отлично»	По самостоятельно изученным темам/вопросам отвечает полно и правильно; может обосновать свой ответ, привести необходимые примеры; правильно отвечает на дополнительные вопросы преподавателя, имеющие целью выяснить степень понимания обучающимся
------------------	--

	данного материала
оценка «хорошо»	Дает правильные ответы, допускает неточности или недочеты, может обосновать свой ответ, привести необходимые примеры; правильно отвечает на дополнительные вопросы преподавателя, имеющие целью выяснить степень понимания обучающимся данного материала
оценка «удовлетворительно»	Отвечает, но допускает ошибки, излагает материал недостаточно логично и последовательно; затрудняется при ответах на вопросы преподавателя; с трудом приводит отдельные примеры из практики
оценка «неудовлетворительно»	Не отвечает или отвечает неправильно, только иногда дает правильные ответы; не приводит примеров из практики

### **Критерии оценки подготовки к контрольной работе по теме**

При оценке результатов достижения компетенций посредством контрольной работы в виде тестовых заданий применяется следующая шкала

оценка «отлично»	выставляется при условии выбора обучающимся 90-100% правильных ответов при тестировании
оценка «хорошо»	выставляется при условии выбора обучающимся 76-89 % правильных ответов при тестировании
оценка «удовлетворительно»	выставляется при условии выбора обучающимся 61-75 % правильных ответов при тестировании
оценка «неудовлетворительно»	выставляется при условии выбора обучающимся менее 60 % правильных ответов при тестировании

### **Критерии оценки участия обучающегося в развернутой беседе по вопросам на семинаре**

Результаты участия обучающегося в дискуссии на семинарских занятиях оцениваются по следующим критериям:

оценка «отлично»	Обучающийся четко и ясно формулирует точку зрения в процессе дискуссии, выдвигает обоснованные аргументы в поддержку своей точки зрения, хорошо владеет научной терминологией, имеет знания о сути обсуждаемой проблемы, речь последовательна, непротиворечива, убедительна
оценка «хорошо»	Обучающийся нечетко формулирует точку зрения в процессе дискуссии, выдвигает не всегда обоснованные аргументы в поддержку своей точки зрения, по большей части владеет научной терминологией, понимает суть обсуждаемой проблемы, но затрудняется в детализации; речь не всегда последовательна и убедительна
оценка «удовлетворительно»	Активность обучающегося недостаточна, а степень подготовленности к дискуссии на недостаточно убедительном уровне, но свидетельствует о понимании сути обсуждаемого явления; речь ограничена
оценка «неудовлетворительно»	Обучающийся имеет слабое представление о содержании обсуждаемой темы дискуссии, аргументы носят бездоказательный характер, плохо владеет правилами научной аргументации, допускает серьезные ошибки в использовании

	информации, аргументы носят несоответствующий обсуждаемой теме характер, нечетко и неясно формулирует точку зрения; речь скупа, неубедительна
--	---

## 6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

### 6.1. Показатели и критерии оценивания компетенций на этапе изучения дисциплины

Таблица раздела 1 «РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ» демонстрирует взаимосвязь педагогического контроля с соотнесенными с основной профессиональной образовательной программой профессиональными стандартами - в ней определены трудовые функции профессиональных стандартов, выполнение которых обеспечивает формирование соответствующих компетенций в рамках учебной дисциплины.

### 6.2. Индикаторы достижения компетенций по уровню их сформированности

Индикаторы достижения	Критерий оценивания	Шкала оценивания	Уровень сформированной компетенции
Знает (соответствует таблице раздела 1)	Знает	отлично	высокий
		хорошо	повышенный
		удовлетворительно	пороговый
	Не знает	неудовлетворительно	недостаточный
Умеет (соответствует таблице раздела 1)	Умеет	отлично	высокий
		хорошо	повышенный
		удовлетворительно	пороговый
	Не умеет	неудовлетворительно	недостаточный
Имеет опыт/владеет (соответствует таблице раздела 1)	Имеет опыт/владеет	отлично	высокий
		хорошо	повышенный
		удовлетворительно	пороговый
	Не владеет	неудовлетворительно	недостаточный

### 6.3. Соотношение индикаторов достижения со шкалой критериев их оценивания и уровнем их сформированности

Индикаторы достижения	Критерий оценивания	Уровень сформированной компетенции
Знает (соответствует таблице раздела 1)	Показывает полные и глубокие знания, логично и аргументировано отвечает на все вопросы, в том числе дополнительные, показывает высокий уровень теоретических знаний	высокий
	Показывает глубокие знания, грамотно излагает ответ, достаточно полно отвечает на все вопросы, в том числе дополнительные, в то же время при ответе допускает несущественные ошибки	повышенный
	Показывает достаточные, но не глубокие знания, при ответе не допускает грубых ошибок или противоречий, однако в формулировании ответа отсутствует должная связь между анализом, аргументацией и выводами. Для получения правильного ответа требуются уточняющие вопросы	пороговый
	Показывает недостаточные знания, не способен аргументированно и последовательно излагать материал, допускает грубые ошибки, неправильно отвечает на дополнительные вопросы или затрудняется с ответом	недостаточный
Умеет (соответствует таблице раздела 1)	Умеет применять полученные знания для решения конкретных практических задач, способен предложить альтернативные решения анализируемых проблем, формулировать выводы	высокий
	Умеет применять полученные знания для решения конкретных практических задач, способен формулировать выводы, но не может предложить альтернативные решения анализируемых проблем	повышенный
	При решении конкретных практических задач возникают затруднения	пороговый
	Не может решить практические задачи	недостаточный
Имеет опыт/владеет (соответствует таблице раздела 1)	Владеет навыками, необходимыми для профессиональной деятельности, способен оценить результат своей деятельности	высокий
	Владеет навыками, необходимыми для профессиональной деятельности, затрудняется оценить результат своей деятельности	повышенный
	Демонстрирует слабые навыки, необходимые для профессиональной деятельности	пороговый
	Отсутствие навыков или неспособность их продемонстрировать	недостаточный

#### **6.4. Методические материалы для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих формирование компетенций в процессе освоения образовательной программы**

##### **6.4.1. Перечень вопросов для промежуточной аттестации (зачёт), оценивающих знания**

1. Конфликтология как наука. История становления науки о конфликтах. Этапы ее формирования.
2. Основные подходы к понятию конфликта. Прикладной характер современной конфликтологии и конфликтологическая практика.
3. Виды конфликтов, критерии их классификации.
4. Источники, причины, факторы конфликта: определение и соотношение.
5. Анатомия конфликта: предмет конфликта, зона разногласий, конфликтная ситуация, образ конфликта.
6. Динамика конфликта.
7. Способы выхода из конфликта, их преимущества и недостатки.
8. Структурные характеристики конфликта.
9. Условия протекания конфликта. Динамические характеристики конфликта.
10. Основные принципы анализа конфликта.
11. Влияние конфликтов на его участников и социальное окружение. Функции конфликта.
12. Психодиагностические методики изучения поведения личности в конфликте.
13. Экспериментальные процедуры изучения поведения личности в конфликте.
14. Основные психологические типы участников конфликта.
15. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях.
16. Различия поведенческих моделей как факторы конфликта.
17. Конфликтные личности и способы общения с ними
18. Возникновение конфликтов, выбор стратегии реагирования. Показатель завершения конфликта.
19. Показатели неуправляемости и трудноразрешимости конфликтов.
20. Стратегии разрешения конфликтов (сетка К. Томаса и Р. Килманна).
21. Определение, характеристика и виды внутриличностного конфликта.
22. Источники и формы развития внутриличностного конфликта. Особенности его переживания последствия.
23. Факторы, механизмы и основные способы разрешения внутриличностных конфликтов.
24. Причины и особенности межличностных конфликтов. Ценностные, ролевые и конфликты интересов как разновидность межличностных.
25. Определение, характеристика и модели межгрупповых конфликтов. Управление межгрупповыми конфликтами и способы их разрешения.
26. Специфика конфликтов в образовательном процессе.
27. Причины педагогических конфликтов: объективные, организационно-управленческие, социально-психологические и личностные.
28. Конфликты между школьниками, учителями и учениками.

29. Условия и способы профилактики конфликтов в школе. Способы разрешения педагогических конфликтов.

30. Модели педагогического общения и конфликты с учащимися разных возрастных групп у педагогов.

#### **6.4.2. Перечень вопросов для промежуточной аттестации (зачёт), оценивающих знания и умения**

##### **1. Сравнительный анализ отдельных наук в области исследования конфликтов**

элемент анализа	философия	социология	психология	социальная психология
Объект				
Предмет				
Сущность				
Методы изучения				

##### **2. Сравнительный анализ отдельных наук в области исследования конфликтов**

элемент анализа	философия	социология	психология	социальная психология
Имена ученых	1	1	1	1
	2	2	2	2
	3	3	3	3
	4	4	4	4
	5	5	5	5
Основные концепции	1	1	1	1
	2	2	2	2
	3	3	3	3
	4	4	4	4
	5	5	5	5
Значение полученного научного знания о конфликте				

##### **3. Сопоставительный анализ конфликтных и равновесных парадигм изучения конфликтов**

Элементы анализа	Конфликтная парадигма	Равновесная парадигма
Представители		
Главная идея		
Сходства		
Различия		

##### **4. Предложите по два примера насилия из разных сфер жизни: из сферы политики,**

права, семейных и трудовых отношений. Насколько неизбежно насилие в данных сферах? Бывают ли ситуации (обстоятельства), когда насилие не только неизбежно, но и необходимо и даже полезно. Какие это ситуации? Обоснуйте свой ответ.

5. Назовите способы предупреждения и регулирования насилия в конфликте. Приведите примеры их использования в прошлом и в наше время. Какие из этих способов оказались эффективны, а какие – нет? Почему?

6. Какие методы преодоления и нейтрализации агрессивности и враждебности представляются вам наиболее эффективными, а какие – наименее? Почему? Какие из методов вы используете, в том числе подсознательно, или желали бы использовать в собственной жизни?

7. Заполните таблицу: Структурные характеристики конфликта

Элементы конфликта	Пример

8. Заполните таблицу: Функции конфликта

Конструктивные функции	Деструктивные функции

9. Вспомните конфликтные ситуации на улице, в общественном транспорте, в учреждениях сферы обслуживания и т. п., свидетелями которых вы были, и проанализируйте их, ответив на следующие вопросы:

- По какой формуле шло развитие конфликта?
- Кто был инициатором конфликта и какой конфликтоген он применил первым?
- Как ответил на конфликтоген второй участник конфликта?
- Можно ли было избежать этого конфликта и каким образом?

10. Методы диагностики конфликтов

Методы диагностики	Характеристика методов			
	Сфера применения	Суть метода	Достоинства	Ограничения
Описательный метод				
Аналитический метод				
Эксперимент				
Игровые методы				



## 11. Методы диагностики конфликтов

Методы диагностики	Характеристика методов			
	Сфера применения	Суть метода	Достоинства	Ограничения
Наблюдение				
Изучение документов				
Математическое моделирование				
Конфликт-метод Л. Н. Цой				

## 12. Методы диагностики конфликтов

Методы диагностики	Характеристика методов			
	Сфера применения	Суть метода	Достоинства	Ограничения
Опросные методы: Социометрия. Модульный социотест А. Я. Анцупова (МСА)				
Шкала диагностики ролевого конфликта				
Проективные тесты				
16-факторный опросник Р. Кеттеля				

## 13. Методы диагностики конфликтов

Методы диагностики	Характеристика методов			
	Сфера применения	Суть метода	Достоинства	Ограничения
Тест Т. Томаса				
Тест Т. Лири				
Тест С. Розенцвейга				
Опросник А. Басса и А. Дарка				

Методика «Q- сортировка» Х. Залена – Д. Штока				
---	--	--	--	--

14. Заполните таблицу: Типология конфликтных личностей

Типы конфликтных личностей	Поведенческие характеристики	Особенности общения с конфликтной личностью

15. Существует несколько типологий конфликтных личностей, наиболее известными из них: Дж. Г. Скотта, В. П. Шейнова, С. М. Емельянова. Какая классификация конфликтных личностей на Ваш взгляд является наиболее полной и корректной? Обоснуйте свой ответ.

16. Можно ли отнести к конфликтным личностям энергетических «вампиров», «токсичных» людей (в том числе «токсичных» родителей) и сотрудников, которых называют трудными? В чем сходство данных категорий людей и различие между ними?

17. Предположите, какие именно типы конфликтных личностей в наибольшей степени ответственны за формирование нездорового социально-психологического климата в коллективе, возникновение моббинга (травли) и т. п. Приведите пример из жизни (своей или знакомых), подтверждающий ваше мнение.

18. Заполните транзактные позиции. Преподаватель – студенту-прогульщику:  
«Петров! У вас есть хоть какая-то совесть? Что вы себе позволяете? Кто вам дал право прогуливать занятия? Почему вы не выполняете требований вуза? Или они для вас ничего не значат? О чем вы думали, когда поступали? Еще один прогул – и я напишу на вас докладную. Вы же добьетесь таким поведением того, что вас исключат из университета».

Позиция преподавателя	Ответ студента-прогульщика с позиций		
	родителя	взрослого	ребенка

19. Заполните транзактные позиции. Преподаватель – студенту-прогульщику:  
«Яночка! Я понимаю, что мой курс вам и неинтересен, и, может, никогда не пригодится в жизни. Но что стоит вам хоть раз в месяц прийти и поприсутствовать на занятии? Это же совсем нетрудно! Приходите в следующий раз, хорошо?»

Позиция преподавателя	Ответ студента-прогульщика с позиций		
	родителя	взрослого	ребенка

20. Сформулируйте основные правила эффективного общения в конфликте.

### 21. Преобразуйте конфликтогенные обращения к студенту в синтонные послылы.

Как можно этого не знать!

Эта задача решается элементарно!

Вы всегда приходите на занятие неподготовленным.

Из вас никогда не получится хорошего специалиста.

Как можно в вашем возрасте быть таким негибким?

### 22. Преобразуйте конфликтогенные обращения к студенту в синтонные послылы.

На вашей специализации учатся одни неудачники.

Ваша группа самая слабая.

Вы студент вуза, а впечатление производите недалекого человека.

У вас как всегда самая плохая оценка.

Ничего большего от вас не ожидал...

Можете не записывать, вы все равно ничего не поймете.

### 23. Преобразуйте конфликтогенные обращения к преподавателю в синтонные послылы.

Вы обещаете и никогда свои обещания не выполняете.

А вы можете диктовать лекцию еще быстрее (сказано с иронией)?

Мы так и знали, что сегодня вы снова опоздаете на занятие.

Неужели вы думаете, что то, что вы нам даете на лекциях, может пригодиться нам в жизни?

Вы не имеете права не пускать опоздавших студентов на лекции.

### 24. Преобразуйте конфликтогенные обращения к преподавателю в синтонные послылы.

Нам скучно на ваших занятиях.

Почему вы завышаете оценки своим любимчикам?

Вы необъективно оцениваете знания.

Вы слишком высокого мнения о себе.

С вами бесполезно договариваться о чем-либо. Вы все равно все забудете.

### 25. Основные виды внутриличностных конфликтов

Вид конфликта	Пример, предложенный обучающимся
Мотивационный конфликт (между «хочу» и «хочу»)	
Нравственный конфликт (между «хочу» и «надо»)	
Конфликт нереализованного желания (между «хочу» и «могу»)	

### 26. Основные виды внутриличностных конфликтов

Вид конфликта	Пример, предложенный обучающимся
Рольевой конфликт (между «надо» и «надо»)	
Адаптационный конфликт (между «надо» и «могу»)	
Конфликт неадекватной самооценки (между	

27. Приведите свои примеры способов психологической защиты от внутриличностных конфликтов из художественной литературы или кино. Приходилось ли вам сталкиваться с ними в том или ином виде в своей жизни?

28. Проиллюстрируйте примерами позитивный и негативный педагогический конфликт.

29. Приведите примеры конфликтов в школе, определите их объект и предмет, инциденты, их спровоцировавшие.

30. Приведите примеры дидактических и этических конфликтов в разных звеньях образовательной системы.

#### **6.4.3. Перечень практических заданий на зачёте, необходимых для оценки умений и опыта деятельности**

1...Ученик теряет интерес к учению. В дневнике одни «двойки», справиться с собой мальчику уже трудно. Кругом все плохо: учителя стыдят, задерживают после уроков, дома он заврался, мать, болезненная женщина, в полной растерянности, сыну больше не верит.

Мальчика вызывают к директору, ребенок ждет разноса. Директор просит его показать дневник, с ним вместе его листает и спрашивает: «Что же мы будем делать? Нам с тобой надо очень постараться поправить положение дел. Матери очень плохо. Мы должны ей доказать, что можем исправиться. Впереди у тебя две недели. Надо исправить «двойки» по 4 предметам. 12 декабря мы вызываем ее с тобой в школу и доказываем, что исправляемся и становимся лучше».

Определите способы воздействия в конфликтной ситуации для становления эффективных социальных и межличностных отношений, развития личности.

2. ...Ученица 3-го класса Таня М., упрямая, себялюбивая девочка, пришла в школу с сережками. Учительница сказала ей (при всех), что сережки не к лицу ученице, тем более, что они ей не идут. Но Таня сказала, что сережки — это подарок крестной матери и она будет их носить. На другой день учительница повторила свое требование, тогда Таня спряталась под стол и все 4 урока там просидела. На второй и на третий день она повторила то же. Тогда учительница попросила Таню дать ей примерить сережки. Был сделан вывод, что учительнице сережки очень идут. Это же подтвердили и дети. Учительница сказала: «Может, Таня, ты мне подаришь их?» Таня расцвела и сделала это с удовольствием. Через несколько дней учительница сняла украшение и передала его родителям Тани.

Определите способы воздействия в конфликтной ситуации для становления эффективных социальных и межличностных отношений, развития личности.

3. Урок английского языка. Класс делится на подгруппы. В одной из подгрупп поменялся учитель. При проверке домашнего задания новый преподаватель, не познакомив учащихся со своими требованиями, попросила ответить тему наизусть. Одна из учениц сказала, что раньше им разрешали пересказывать текст свободно, а не наизусть. За пересказ она получила 3, что вызвало ее негативное отношение к учителю. На следующий урок девочка пришла без выполненного домашнего задания, хотя была прилежной ученицей. Учитель после опроса поставила ей 2. Следующее занятие девочка попыталась сорвать, подговорив одноклассников прогулять урок. По просьбе учителя

дети вернулись в класс, но отказались выполнять задания. После уроков ученица обратилась к классному руководителю с просьбой перевести ее в другую подгруппу.

Определите вид конфликта и выделите его структурные компоненты.

4. Возник конфликт между учеником и учителем: учитель возмущен плохой успеваемостью ученика и дает ему возможность исправить оценки с помощью реферата, ученик соглашается и на следующий урок приносит реферат. Во-первых, не по теме, а так, как ему вздумалось, хотя и потратил, по его словам, на его подготовку весь свой вечер. Во-вторых, весь помятый. Учитель возмущен еще сильнее и в резкой форме говорит, что это унижение его как учителя. Ученик демонстративно встает и начинает раскачивать ногами вперед и назад, держась за парту. Учитель сначала пытается усадить ученика, но, не выдержав, хватает его и выталкивает из класса, потом отводит к директору, оставляет его там и уходит в класс.

Определите вид конфликта и выделите его структурные компоненты.

5. Учитель математики после звонка задержал класс на перемене. В результате обучающиеся опоздали на следующий урок — урок физики. Разгневанный учитель физики высказал свое негодование учителю математики, так как у него была запланирована контрольная работа. Его предмет, как он считает, очень сложный, и терять время урока из-за опоздания учащихся он считает недопустимым. Учитель математики возразил, что его предмет не менее важен и труден. Разговор происходит в коридоре на повышенных тонах при большом количестве свидетелей.

Определите вид конфликта и выделите его структурные компоненты.

6. Десятиклассница Марина стала победительницей в трех школьных олимпиадах — по математике, иностранному языку и культурологии. Учителя-предметники, посоветовавшись с классным руководителем, решили включить ее в школьные команды по математике и иностранному языку для участия в городском туре олимпиад по этим предметам. Но Марина неожиданно отказалась участвовать в городской олимпиаде по математике и попросила включить ее в команду на олимпиаду по культурологии, мотивируя свой отказ тем, что олимпиада по математике потребует большой подготовки, а ей хочется попробовать свои силы в культурологии, поскольку она уже три года занимается народным фольклором в творческом объединении «Соловушка» и собирается поступать на факультет культуры и искусств. Родители поддержали просьбу дочери. В результате между Мариной и учителем математики возник конфликт: учитель неоднократно занижал ей оценки за ответы на уроках, неизменно комментируя: «Вы же собираетесь всю жизнь в хоре петь, вам хорошие оценки по математике не нужны». В результате в конце полугодия родители Марины перевели ее в другую школу.

Определите вид конфликта и выделите его структурные компоненты.

7. Участники: 1) ученица 7 класса Люда, очень развитая, хорошая общественница; 2) ученик 7 класса Сережа, способный, но уроки не учит, неорганизованный, но хороший товарищ. Как-то на перемене Люда очень метко подметила, что Сережа очень похож лицом на древнего человека, изображенного в учебнике 7 класса по истории. Это подхватил класс. У Люды и Сережи начались ссоры. На уроке немецкого языка, отвечая, Люда допустила оплошность. Класс засмеялся. Сережа захохотал громче всех. Люда взяла учебник истории, быстро открыла страницу с древним человеком, показала Сереже. Тот побагровел и в адрес Люды сказал: «Тварь». Люда подошла к нему и ударила по щеке...

Опишите структурные характеристики конфликта. Проанализируйте конфликтную ситуацию по В.А. Смехову.

8.....Исходная позиция: учитель приходит в класс, учащихся нет, все они залезли под столы. Потом с улыбкой оттуда выползают. Ушло 2 минуты урока...

Опишите структурные характеристики конфликта. Проанализируйте конфликтную ситуацию по В.А. Смехову.

9. ...Молодая учительница, впервые вошедшая в класс к шестиклассникам, увидела, что дети приветствуют ее, стоя на стульях. Замешательство длилось несколько секунд...

Опишите структурные характеристики конфликта. Проанализируйте конфликтную ситуацию по В.А. Смехову.

10. ...В 6-м классе урок математики вместо заболевшего коллеги пришла провести учительница. Учащиеся встретили ее стоя и вроде доброжелательно. Но когда учительница предложила сесть, ни один из 40 не пошевелился, каждый как бы застыл в Своей позе. Создалась неприятная ситуация, грозившая сорвать урок, тем более что учительница молодая, еще без должного опыта. Что случилось дальше?

Опишите структурные характеристики конфликта. Проанализируйте конфликтную ситуацию по В.А. Смехову.

11. Студенты идут в деканат и жалуются декану на то, что у вас не интересные занятия. Декан вызывает Вас и говорит Вам об этом.

Как Вы на это отреагируете?

Как на это отреагирует лабильный тип личности?

Как на это отреагирует истероидный тип личности?

Как на это отреагирует конформный тип личности?

12. Вы спорите со студентом и убеждаетесь, что он прав.

Признаете ли Вы свою ошибку?

Признает ли свою ошибку сензитивный тип личности?

Признает ли свою ошибку эпилептоидный тип личности?

Признает ли свою ошибку параноидальный тип личности?

13. У входа в университет стоит группа студентов и громко матерится.

Ваша реакция?

Реакция астеноневротического типа личности?

Реакция гипертимного типа личности?

Реакция шизоидного типа личности?

14. Однажды студентка О. сдавала экзамен преподавателю. К экзамену студентка подготовилась не очень хорошо, отвечала слабо, преподаватель ей часто подсказывал, но из-за того, что она была отличницей, преподаватель ей всё-таки поставил за экзамен оценку «отлично». Свидетелем ответа студентки О. была студентка И.. Студентка И. рассказала своим одноклассникам о том, что преподаватель несправедливо оценивает студентов, что за плохой ответ студентка О. получила отличную оценку. Группа была возмущена необъективностью преподавателя. Студентка О. узнала об этом, но никак не отреагировала.

Определите психологические типы участников конфликта и стратегии поведения в конфликтных ситуациях.

15. В группе студентов преподавал преподаватель авторитарного типа. Своими действиями: чрезмерной раздражительностью, унижением студентов, он вызывал страх у всей группы. Однажды это вылилось в то, что одна из студенток сдала диктофонную запись с его лекции в ФСБ. Преподаватель узнал об этом, между ним и студенткой

началась «холодная война». Преподаватель всячески третировал студентку, и ей пришлось сменить специальность.

Определите психологические типы участников конфликта и стратегии поведения в конфликтных ситуациях.

16. К студентам, стоящим в коридоре университета в верхней одежде, подошла преподавательница и нравоучительным тоном стала говорить о том, что только некультурные люди ходят в университете в верхней одежде, что ей стыдно за то, что студенты, которых она учит, такие невоспитанные. Студенты отреагировали на ее высказывания усмешкой. Преподаватель это заметила. В последующем она стала придирается к студентам, которые усмехнулись в ответ на ее замечание. Она унижительно отзывалась о студентах в присутствии других, необъективно оценивала их знания. В результате чего она не поставила им зачет, студенты написали на нее жалобу в деканат. Зачет они сдавали комиссии.

Определите психологические типы участников конфликта и стратегии поведения в конфликтных ситуациях.

17. Молодой преподаватель ведет занятие на спецфаке (комментарий: работа на спецфаке - это дополнительный заработок для преподавателей). Студенты спецфака значительно старше и опытнее его. Молодой преподаватель не пользуется авторитетом в данной группе. Однажды к нему на занятие заходит декан и в присутствии студентов начинает его отчитывать за ошибки в работе, за невыполненные задания. Молодой преподаватель виновато оправдывается перед деканом. Группа наблюдает всю эту ситуацию. После этой сцены студенты группы пишут докладную декану факультета с просьбой заменить данного преподавателя, так как они считают его некомпетентным. Декан вызывает к себе преподавателя и сообщает ему о докладной.

Определите психологические типы участников конфликта и стратегии поведения в конфликтных ситуациях.

18. ...Идет урок иностранного языка. Учительница повернулась к доске, чтобы записать предложение. Раздается смех. Она поворачивается и видит, что у ее ног — ковер из белых бумажных «самолетиков». «Самолетики» летели с последних парт. Учительница просит прекратить это безобразие.

Сформулируйте основное (существенное) противоречие процесса общения в данном конфликте. Сформулируйте основные правила эффективного общения в данной ситуации.

19. ...8 «в» класс считался в школе самым «трудным» и недисциплинированным. Не проходило дня, чтобы тот или иной учитель не жаловался на ребят. Урок истории проводила молодая, энергичная, знающая свой предмет учительница. Начало урока было хорошим, но потом ребята зашевелились, захихикали. Учительница сразу поняла, в чем дело. Оказалось, что кто-то из учащихся вымазал мелом край стола, и эта полоса отпечаталась на платье учителя.

Сформулируйте основное (существенное) противоречие процесса общения в данном конфликте. Сформулируйте основные правила эффективного общения в данной ситуации.

20. В одной подмосковной школе в классе вспыхнули «мальчишечьи бои». Почти каждый день после уроков подростки собирались во дворе школы и под возгласы других школьников — зрителей, начинали «выяснять отношения». В результате дети возвращались домой из школы с синяками, в разорванной одежде, и родители приходили

в школу с жалобами. Проблема неоднократно обсуждалась на классных часах с ребятами и на родительских собраниях, детей наказывали. Однако если вовремя начало конфликта не было замечено, он опять выливался в драку.

Сформулируйте основное (существенное) противоречие процесса общения в данном конфликте. Сформулируйте основные правила эффективного общения в данной ситуации.

21. Преподаватель, стаж работы которого в вузе более 25 лет, вела занятия у группы студентов, которые, по ее мнению, имели слабую школьную подготовку. Отношения с группой у нее не складывались. Преподаватель часто выражала свое недовольство в целом группе на протяжении всего семестра, постоянно напоминала студентам, что на экзамене требования к ответам будут повышены, особенно к студентам, нарушающим дисциплину (не готовящимся к семинарам, прогуливающим занятия). Наступил день экзамена. Экзамен затягивался по времени, т.к. преподаватель требовала от каждого студента исчерпывающего ответа, т.е. осуществляла обещанное в семестре. Студенты нервничают. Группа - 28 человек. Наступает вечер. Сдали экзамен только треть студентов. Преподаватель своего поведения и отношения к экзамену не изменила. Экзамен закончился около 23 часов. На следующий день недовольные студенты с жалобой на преподавателя идут в деканат.

Сформулируйте основное (существенное) противоречие процесса общения в данном конфликте. Сформулируйте основные правила эффективного общения в данной ситуации.

22. Студент очень любит играть по ночам в компьютерные игры, так что к утру, естественно, ему очень сильно хочется спать. Но утром, как нарочно, поставлены занятия по важным для него дисциплинам, на которых строго отмечают посещаемость, так что ему приходится, с трудом преодолевая сонливость, идти на эти занятия.

Проанализируйте ситуацию исходя из основных психологических концепций внутриличностных конфликтов.

23. Студенту приходится совмещать учебу с зарабатыванием средств на жизнь и оплату обучения в вузе. Однако ему не хватает ни времени, ни сил, чтобы в полной мере выполнять свои учебные и трудовые обязанности, так что и в вузе им недовольны как неуспевающим студентом, и работодатель постоянно грозит его уволить. Все это крайне удручает и нервнрует студента.

Проанализируйте ситуацию исходя из основных психологических концепций внутриличностных конфликтов.

24. Молодой преподаватель английского языка (стаж работы в вузе два года) несколько раз делал замечание студенту, который не занимался. Студент на замечания преподавателя не реагировал, продолжая заниматься своими делами (что-то искал в своем телефоне). Преподаватель требовал от студента, чтобы он включился в работу группы и начал заниматься, но студент игнорировал его требования, более того, чтобы не слышать замечания преподавателя, он достал наушники и демонстративно стал слушать музыку. Тогда преподаватель потребовал, чтобы он вышел из аудитории. Студент грубо ответил и не вышел. Преподаватель прекратил занятия, заявив, что пока студент не выйдет из аудитории, он занятия не продолжит. Группа зашумела.

Оцените педагогическую целесообразность поведения педагога в описанной ситуации. Какие педагогические возможности ситуации были упущены? Предложите свою модель развития конфликта в данной ситуации.



25. В группе повышения квалификации ведет занятие преподаватель А., недавно защитившийся доктор наук. На занятии присутствует преподаватель Н., который в критичной форме делает постоянные замечания преподавателю А. Преподаватель А. не выдерживает нападков и просит покинуть аудиторию преподавателя Н. Преподаватель Н. уходит. На следующее утро в интернете появляется письмо преподавателя Н. о том, что новоиспеченный доктор наук ничего из себя не представляет в научном смысле. Известие о письме доходит до заведующего кафедрой. Заведующий кафедрой просит преподавателя Н., разместившего в интернете разоблачительное письмо удалить свое послание. Тот соглашается, но при условии, что курсы повышения квалификации будет вести другой преподаватель. Преподаватель А., ведущий занятия на ФПК, отказывается вести занятия с данной группой и пишет заявление об уходе.

Оцените педагогическую целесообразность поведения педагога в описанной ситуации. Какие педагогические возможности ситуации были упущены? Предложите свою модель развития конфликта в данной ситуации.

26. Я работаю в вузе преподавателем. Сегодня возникла конфликтная ситуация с одним из студентов. Занятие: объясняю материал, что-то прошу записывать, по ходу спрашиваю, есть ли вопросы. Несколько человек разговаривают. Попросила их прекратить, так как они мешают другим. К слову, так я обращаюсь ко всем студентам, а не только к данным учащимся, если действительно откровенно разговаривают на паре, я вежливо прошу либо снизить громкость, или не разговаривать. Мне ответили, что они обсуждают материал. На что я резонно заметила, что, если есть вопросы, они могут задать их мне. Занятие продолжается, эти студенты также продолжают разговаривать. Мешают откровенно. Делаю замечание повторно и говорю, что когда будет самостоятельная работа, то на ваши вопросы я уже отвечать не буду. Студент мне в ответ заявляет, что никогда ко мне не подходил, вопросов не задавал и советы мои ему не нужны, да и вообще, я на вопросы никогда не отвечаю, если мне их задают. (Считаю это утверждение лживым). После этого студент заявил, что когда я выйду из здания учебного заведения, то (цитирую): «Я на машине чуть газану и наеду на вас». Сказано было это во время занятия, т.е. в аудитории было еще 10 человек минимум. На что я ответила:

— Вы мне угрожаете?

Студент:

— Так вы мне тоже угрожаете.

— Чем?

На вопрос: «Чем я угрожаю?» — ответа не получила.

Тему быстро замаяла, т.к. нужно было продолжать занятия. В общем, после вышеуказанной угрозы сказать, что я была в шоке - ничего не сказать. Плюс ко всему я действительно испугалась (одному богу известно, что может быть на уме у этого парня).

Оцените педагогическую целесообразность поведения педагога в описанной ситуации. Какие педагогические возможности ситуации были упущены? Предложите свою модель развития конфликта в данной ситуации.

27. ...Я стояла с мадемуазель Муше возле открытого библиотечного шкафа и советовалась с ней, что выбрать почитать для практики французского языка.

— Возьми повесть Вольтера, ну хоть «Кандида», это читается легко, — сказала мадемуазель Муше.

Я сунула руку в книги Вольтера и не глядя вытащила очень объемистую, тяжелую, вызвав энергичный протест моей советчицы.

– Не прочтешь, тяжело, скучно, а главное, начав, надо непременно кончить. Неоконченные книги, как недоеденные куски на тарелке, портят людям характер.

Что-то упрямое встало во мне, я объявила: «Раз взяла, значит, закончу, вот увидите, закончу!» Это был огромный том о царствовании блестящего короля-солнце. И это была первая книга в моей жизни... прочитанная «от доски до доски» ...И, жертвуя свободным временем, стойко держась сказанного слова, я начала изо дня в день читать свой объемистый томище, читать, не предвидя никакой радости, назло себе, почти с отчаянием, и первые страницы прошли для меня как наказание божье...

Я то и дело заглядывала в нумерацию страниц, чтобы узнать сколько еще осталось, и передо мной уходил вдаль бесконечный неисчислимый путь, растянутый, как вся жизнь этого ненавистного Луи Каторза. А чувство долга вмешивалось, а воспитание характера требовало: читай дальше! Держись! Назвалась груздем – полезай в кузов! Мне казалось, я глупею с каждой страницей...

...Но это не чтение. Это как набирать дождик в сито. Я снова с первой страницы начала своего Вольтера, сказав себе: «Буду теперь всерьез!» «Всерьез» означало (хоть я тогда и разбиралась в этом) приложить от себя работу, а не просто хлопать и моргать глазами по страницам... Оказывается, чтобы книга вам что-то дала, вы ей сами должны дать отдачу, получение – вечная двойка процесса жизни!

Как только я отдала первым страницам Вольтера свое прилежание и внимание, мне в ответ книга протянула смысл. Это был еще очень слабенький и бледный смысл, как отражение отворяющейся двери в зеркале – все в прочитанной странице сдвинулось. Я так обрадовалась первому успеху.

Пронаблюдайте, каким образом мадемуазель Муше создала конфликтную ситуацию. На знание каких особенностей характера девочки опиралась мадемуазель Муше? Оцените педагогический эффект созданной ситуации.

28. Алеша, ученик девятого класса, – отличник. По всем предметам у него глубокие знания. Но где-то в середине третьей четверти начал сдавать. Появились другие, внешкольные интересы. На уроке истории вышел отвечать, но настолько слабо, что учитель, разочарованный, удивленный, вынужден был поставить тройку. На следующем уроке, полагая, что первая неудача была случайной, намереваясь дать Алеше шанс исправить положение, снова вызвал его отвечать. Снова слабый, серый ответ... На протяжении последующих трех недель учитель ни разу не напоминал Алеше о его неуспехе, ни разу не спрашивал (несколько демонстративно!), хотя понимал, что класс ждет от него иной тактики.

В конце месяца учитель сделал краткий обзор успеваемости класса в целом и дал характеристику работы каждого ученика в отдельности. Когда дошла очередь до Алеши, то он сказал, что удивлен его «успехами» и намерен спросить его сегодня же. Лицо Алеши вытянулось. Этого-то он никак не ожидал. Но тем не менее учитель вызывает его к доске и начинает задавать вопросы. Алеша отвечает плохо. Но учитель ко всеобщему удивлению ставит ему высший балл и предупреждает, что с этого момента он будет ставить ему на каждом уроке отличные отметки, но спрашивать не будет (?!), пока он сам не захочет показать настоящие знания.

На следующем уроке обещание учителя было выполнено, но Алеша чувствовал себя явно неуютно. Для него это оказалось слишком сильным, эмоциональным натиском, который он выдержать не смог. На последующем уроке он принял активное участие в

работе класса. Поднимал руку, дополнял, хотя желания выйти к столу не изъявил... Было всем очевидно, что процесс его «выздоровления» начался.

Пронаблюдайте, как учитель моделирует конфликтную ситуацию в процессе обучения. Зачем учителю нужны были три недели перед решительными действиями? Подумайте, какие качества Алеши позволили учителю пойти на риск с необоснованными «пятерками». Оцените воспитательный и развивающий результат ситуации для Алеши и для остальных учеников класса.

29. Заболел учитель русского языка и литературы. Заменять ее пришла пожилая учительница. Ученики класса привыкли к тому, что на уроках литературы у своего учителя они свободно выражали свое мнение о изучаемых произведениях. На замене учительница изучала с ними Маяковского. Одна из учениц не согласилась с точкой зрения пожилой учительницы на творчество Маяковского. Учительница в ответ на это начала говорить, что девушка слишком много о себе возомнила, что она не имела права не соглашаться с точкой зрения учителя (из анкет студентов).

Оцените педагогическую целесообразность поведения учительницы в описанной ситуации. Какие педагогические возможности ситуации были упущены? Предложите свою модель развития познавательного конфликта в данной ситуации.

30. Шел урок английского языка в 10 классе. Молодая учительница (работает первый год) показала фильм о Великобритании и после просмотра подошла выключить киноаппарат, который стоял рядом с партой Юры. На платье учительницы была булавка из янтаря. Вдруг: «Подумаешь, канифоль нацепила» – услышали все (и ребята и учительница) реплику Юры. Учительница на мгновение застыла от неожиданности, потом медленно пошла к столу. В классе стояла напряженная тишина – все ждали реакции учительницы.

Повернувшись к классу, учительница подняла побледневшее лицо и спокойно, тихим голосом рассказала притчу о морском камне, который приносит счастье женщине, а в трудные минуты согревает человека своим теплом и необыкновенным внутренним светом. Этот камень – янтарь.

Когда она закончила, с задней парты кто-то спросил тихо: «А вам бывает трудно?» – «Да, вот сейчас мне очень трудно», – ответила она. После небольшой паузы Юра поднялся и тихо сказал: «Извините».

Пронаблюдайте, каким образом учительница перевела конфликтную ситуацию в воспитывающую. Какие личностные и профессиональные качества учительницы проявились в этом эпизоде? Подумайте, какой урок извлекли из данной ситуации Юра и другие ученики класса?

### 6.5. Паспорт оценочных средств промежуточной аттестации

<b>№ п\п</b>	<b>Тема или раздел</b>	<b>Код контролируемых компетенций</b>	<b>Номер зачётного вопроса для контроля знаний</b>	<b>Номер задачи для контроля знаний и умений</b>	<b>Номер практического задания для контроля сформированности умений и опыта практической деятельности</b>
1	Значение, предмет и задачи конфликтологии	ОПК-7	1-2	1-3	1-2
2	Конфликт как социальный феномен	ОПК-7	3-7	4-6	3-6
3	Основные категории социально-психологического анализа конфликта	ОПК-7	8-11	7-9	7-10
4	Диагностика поведения личности в конфликте	ОПК-7	12-13	10-13	11-13
5	Психология участников конфликта	ОПК-3, ОПК-7	14-17	14-19	14-17
6	Стратегии разрешения конфликтов	ОПК-7	18-20	20-24	18-21
7	Внутриличностные, межличностные и групповые конфликты	ОПК-7	21-25	25-27	22-23
8	Конфликт в социально-педагогическом процессе	ОПК-3, ОПК-7	26-30	28-30	24-30

#### **6.6. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности при проведении промежуточной аттестации**

Процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций, подробно описаны в Положении о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в ФГБОУ ВО «Великолукская государственная академия физической культуры и спорта» (принято решением учёного совета ФГБОУ ВО «ВЛГАФК» 29 октября 2019 года, протокол № 03, введено в действие приказом ректора ФГБОУ ВО «ВЛГАФК» № 219 от 29 октября 2019 года).

##### **Критерии оценивания ответа обучающегося на зачёте**

<b>«зачтено»</b>	Обучающийся обнаруживает знание большей части основного учебного материала в объёме, необходимом для дальнейшего обучения и предстоящей работы по профессии, возможны некоторые неточности при ответе и/или интерпретации примеров из образовательной практики, которые обучающийся исправляет после пояснений, данных преподавателем; владеет навыками применения полученных знаний и умений при решении профессиональных задач. Уровень сформированности компетенций - не ниже порогового
<b>«не зачтено»</b>	Обучающийся имеет существенные пробелы в теоретических знаниях содержания дисциплины, допускает принципиальные ошибки при выполнении заданий, не способен решать профессиональные задачи. Уровень сформированности компетенций - недостаточный

## **7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **7.1. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ**

#### **7.1.1. Рекомендуемая литература (основная)**

1. Анцупов, А.Я. Конфликтология: учеб. для вузов / А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. - 5-е изд., перераб. и доп. - СПб.: ПИТЕР, 2013. - 512 с.
2. Дмитриев, А.В. Конфликтология: учебник / А.В. Дмитриев. - 3-е изд., перераб. - М.: АльфаМ; ИНФРА-М, 2012. - 336 с.
3. Клименских М.В. Педагогические конфликты в школе [Электронный ресурс]: учебное пособие / М.В. Клименских, И.А. Ершова. - Екатеринбург: Уральский федеральный университет, 2015. - 76 с. - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/68456.html>

4. Метлякова Л.А. Конфликтология [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие / Л.А. Метлякова. - Пермь: Пермский государственный гуманитарно-педагогический университет, 2016. - 210 с. - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/70630.html>

5. Шарков Ф.И. Общая конфликтология [Электронный ресурс]: учебник для бакалавров / Ф.И. Шарков, В.И. Сперанский. - М.: Дашков и К, 2016. - 240 с. - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/60458.html>

### **7.1.2. Рекомендуемая литература (дополнительная)**

1. Бобрешова И.П. Конфликтология. Практикум [Электронный ресурс]: учебное пособие / И.П. Бобрешова, В.К. Воробьев. - Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2015. - 102 с. - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/54120.html>

2. Вербицкий А.А. Конфликтологическая культура специалиста. Технологии формирования [Электронный ресурс]: монография / А.А. Вербицкий, О.И. Щербакова. - М.: Московский педагогический государственный университет, 2016. - 413 с. - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/70105.html>

3. Гафиатулина Н.Х. Социальная коммуникация в профилактике конфликтов [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие / Н.Х. Гафиатулина, С.И. Самыгин. - Электрон. текстовые данные. - М.: Русайнс, 2016. - 162 с. - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/61659.html>

4. Емельянов, С.М. Практикум по конфликтологии / С.М. Емельянов. - 3-е изд., перераб. и доп. - СПб.: ПИТЕР, 2009.

5. Конфликтология: учебник / А.Я. Кибанов, И.Е. Ворожейкин, Д.К. Захаров [и др.]. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: ИНФРА-М, 2011.

6. Светлов, В.А. Конфликтология: учеб.пособие / В.А. Светлов, А.С. Семенов. - СПб.: ПИТЕР, 2011.

7. Шпаргалка по конфликтологии [Электронный ресурс]. - Новосибирск: Сибирское университетское издательство, Норматика, 2017. - 118 с. - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/65190.html>

### **7.2. Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет»**

1. Copyright учительский портал: сайт. - Москва, 2009- 2019. — URL: <http://www.uchportal.ru/load/117> -

2. psyedu.ru Электронный журнал «Психолого-педагогические исследования» сайт. - Москва, 2006 - 2019. — URL: — <http://psyedu.ru/>

3. PsyJournals.ru Портал психологических изданий: сайт. - Москва, 2007 - 2019. — URL: <http://psyjournals.ru/>

4. Вестник практической психологии образования: сайт. - Москва, 2007 - 2019. — URL: [http://psyjournals.ru/vestnik\\_psyobr/about/](http://psyjournals.ru/vestnik_psyobr/about/)

5. Единое окно доступа к образовательным ресурсам: федеральный портал: сайт. - Москва, 2005- 2019. — URL: <http://window.edu.ru/>

6. Журнал «Вопросы психологии»: сайт. - Москва, 2001 – 2019. — URL: <http://www.voppsy.ru>

7. Мир Психологии: сайт. - Москва, 1999 - 2019. — URL: <http://psychology.net.ru/>

8. Психпортал: сайт. - Москва, 2001- 2019. — URL: <http://psy.piter.com/>

9. Сибирский психологический журнал: сайт. – Томск, 1995- 2019. — URL: <http://journals.tsu.ru/psychology/>
10. Социальная сеть работников образования nsportal.ru: сайт. – Москва, 2010-2019. — URL: <https://nsportal.ru/>
11. Факультет психологии МГУ им. М.В. Ломоносова: сайт. – Москва, 1997 - 2019. — URL: <http://www.psy.msu.ru/>

### **7.3. Программное обеспечение**

1. Microsoft Office 2007
2. Microsoft Windows XP
3. Microsoft Windows 7
4. «Личный кабинет обучающегося» на взб-ресурсе собственной разработки

### **7.4. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы**

#### **7.4.1. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы, доступные в локальной сети**

1. Электронная библиотека Национального государственного университета им. Лесгафта (Санкт-Петербург). – Режим доступа: локальная сеть ВЛГАФК, по договору. – Текст: электронный.
2. Электронная библиотека Московской государственной академии физической культуры (Малаховка). – Режим доступа: локальная сеть ВЛГАФК, по договору. – Текст: электронный.
3. Электронная библиотека Сибирского университета физической культуры (Омск). – Режим доступа: локальная сеть ВЛГАФК, по договору. – Текст: электронный.

#### **7.4.2. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы, доступные в сети «Интернет» (заключены договора с ФГБОУ ВО «ВЛГАФК»)**

1. РУКОНТ: национальный цифровой ресурс: межотраслевая электронная библиотека : сайт / Консорциум «КОНТЕКСТУМ». – Сколково, 2010 -. – URL: <http://lib.rucont.ru/search> (дата обращения: 11.10.2019). – Режим доступа: для авторизов. пользователей. – Текст: электронный.
2. IPRbooks: электронно-библиотечная система (Базовая версия «Премиум»): сайт. – Саратов, 2005 -. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/> (дата обращения: 11.10.2019). – Режим доступа: для авторизов. пользователей. – Текст: электронный.
3. Springer Nature: издательство: сайт. – Москва, 2019. – URL: <http://link.springer.com> (дата обращения: 11.10.2019). – Режим доступа: для авторизов. пользователей. – Текст: электронный.
4. Web of science : наукометрическая реферативная база данных журналов и конференций : сайт. – Москва, 2019 -. – URL: <http://www.webofscience.com> (дата обращения: 11.10.2019). – Режим доступа: для авторизов. пользователей. – Текст: электронный.

#### **7.4.3. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы сети «Интернет» свободного доступа**

1. Электронная библиотека: библиотека диссертаций : сайт / Российская государственная библиотека. – Москва : РГБ, 2003 -. – URL: <http://diss.rsl.ru/> (дата обращения: 11.10.2019). – Текст: электронный.
2. eLIBRARY.RU : научная электронная библиотека : сайт. – Москва, 2000 -. – URL: <http://www.elibrary.ru> (дата обращения: 11.10.2019). – Текст: электронный.

3. Научная педагогическая электронная библиотека: сайт / Научная педагогическая библиотека им К.Д. Ушинского. – Москва, 2019. – URL: <http://elib.gnpbu.ru> (дата обращения: 11.10.2019). – Текст: электронный.

4. Большая бесплатная библиотека : сайт. – URL: <http://tululu.org/> (дата обращения: 11.10.2019). – Текст: электронный.

5. Научная электронная библиотека «КиберЛенинка»: сайт. – Москва. – URL: <http://cyberleninka.ru/> (дата обращения: 11.10.2019). – Текст: электронный.

6. Электронная библиотека ГПИБ: сайт / Государственная публичная историческая библиотека России (ГПИБ). – Москва, 1863-. – URL: <http://elib.shpl.ru/ru/nodes/9347-elektronnaya-biblioteka-gpib/> (дата обращения: 11.10.2019). – Текст: электронный.

7. Единое окно доступа к образовательным ресурсам: сайт. – Москва, 2005-. – URL: <http://window.edu.ru/> (дата обращения: 11.10.2019). – Текст: электронный.

8. Спортивное чтение: спортивная электронная библиотека: сайт. – 2019. – URL: <http://sportfiction.ru/> (дата обращения: 11.10.2019). – Текст: электронный.

## 8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
Аудитория № 125 учебного корпуса № 1, пл. Юбилейная д. 4	54 посадочных места, ученические столы – 18, ученические стулья - 54, 1 письменный стол, 1 стул, 1 трибуна, 2 вешалки. Телевизор 50 Samsung - 49318-00, ноутбук Samsung R540- 29812-00, мышь компьютерная.
Аудитория № 131* учебного корпуса № 1, пл. Юбилейная д.4	10 посадочных мест, стульев – 13 штук, столов ученических – 10 штук, стол преподавателя, доска. Персональные компьютеры Формоза – 11 штук, мониторы Samsung 710 N – 11 штук; принтер P2015d-8067-00, кондиционер, вешалка – 1 шт.
Электронный читальный зал* библиотеки здания общежития с пристроенным учебным корпусом, пл. Юбилейная д. 4, к. 1	11 посадочных мест, ученические столы – 11, ученические стулья –11, персональные компьютеры ТОНК 1507 – 11 штук, мониторы Samsung 710N – 11 штук

*\*Помещения для самостоятельной работы*

## 9. ХРОНОЛОГИЧЕСКИЙ ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН лекций, лабораторных, практических и семинарских занятий по дисциплине

### 9.1. Очная форма обучения

№ п/п	Темы лекций, лабораторных, практических и семинарских занятий в хронологическом порядке	Перечень необходимого оборудования, наглядные пособия	Количество часов и вид занятия
1	Значение, предмет и задачи конфликтологии	Ноутбук, проектор	2 часа, лекция



2	Конфликт как социальный феномен	Ноутбук, проектор	2 часа, лекция
3	Основные категории социально-психологического анализа конфликта	Ноутбук, проектор	2 часа, лекция
4	Диагностика поведения личности в конфликте	Ноутбук, проектор	2 часа, лекция
5	Психология участников конфликта	Ноутбук, проектор	2 часа, лекция
6	Стратегии разрешения конфликтов	Ноутбук, проектор	2 часа, лекция
7	Конфликт в социально-педагогическом процессе	Ноутбук, проектор	2 часа, лекция
8	Значение, предмет и задачи конфликтологии	Ноутбук, проектор	2 часа, семинар
9	Конфликт как социальный феномен	Ноутбук, проектор, конкретные ситуации	4 часа, семинар
10	Основные категории социально-психологического анализа конфликта <i>Контрольная работа №1 по темам: Значение, предмет и задачи конфликтологии, Конфликт как социальный феномен, Основные категории социально-психологического анализа конфликта.</i>	Ноутбук, проектор	2 часа, семинар
11	Диагностика поведения личности в конфликте	Ноутбук, проектор, психодиагностические методики	4 часа, семинар
12	Психология участников конфликта	Ситуационные задачи	2 часа, семинар
13	Стратегии разрешения конфликтов	Ноутбук, проектор	6 часов, семинар
14	Конфликт в социально-педагогическом процессе <i>Контрольная работа №2 по темам: Психология участников конфликта, Стратегии разрешения конфликтов, Конфликт в социально-педагогическом процессе.</i>	Ситуационные задачи	2 часа, семинар

## 9.2. Заочная форма обучения

№ п/п	Темы лекций, лабораторных, практических и семинарских занятий в хронологическом порядке	Перечень необходимого оборудования, наглядные пособия	Количество часов и вид занятия
-------	---	---	--------------------------------

1	Основные категории социально-психологического анализа конфликта	Ноутбук, проектор	2 часа, лекция
2	Психология участников конфликта	Ноутбук, проектор	2 часа, лекция
3	Диагностика поведения личности в конфликте	Ноутбук, проектор, психодиагностические методики	2 часа, семинар
4	Стратегии разрешения конфликтов	Ноутбук, проектор	2 часа, семинар
5	Конфликт в социально-педагогическом процессе	Ситуационные задачи	2 часа, семинар

**Контрольные работы для обучающихся****КОНТРОЛЬНАЯ РАБОТА №1 по дисциплине «Педагогическая конфликтология»  
по темам: Значение, предмет и задачи конфликтологии, Конфликт как социальный феномен, Основные категории социально-психологического анализа конфликта****Вариант 1**

1. Конфликтология появилась на стыке наук
  - А) педагогики и психологии
  - Б) социологии и социальной психологии
  - В) социологии и психологии
2. Термин "социология конфликта" впервые ввел в социальные науки:
  - А) Л. Козер;
  - Б) К. Маркс;
  - В) Р. Дарендорф;
  - Г) никто из вышеперечисленных.
  - Д) П. Сорокин;
3. Современное отношение к конфликтам и практике работы с ними основывается на том, что:
  - А) конфликт – одна из форм нормального человеческого взаимодействия;
  - Б) конфликт не всегда и не обязательно приводит к разрушениям;
  - В) конфликт открывает дорогу инновациям;
  - Г) конфликт может быть управляемым;
  - Д) ничего из вышеперечисленного.
4. Деятельность, направленная на недопущение возникновения конфликта и его разрушительного влияния на ту или иную сторону, тот или иной элемент общественной системы, – это:
  - А) понимающее общение;
  - Б) предупреждение конфликта;
  - В) регулирование конфликтом.
5. Конфликтогены – это:
  - А) слова, действия (или бездействия), которые могут привести к конфликту;
  - Б) проявления конфликта;
  - В) причины конфликта, обусловленные социальным статусом личности;
  - Г) состояния личности, которые наступают после разрешения конфликта.
6. Содержание управления конфликтами включает:
  - А) прогнозирование; предупреждение (стимулирование); регулирование; разрешение;
  - Б) прогнозирование; предупреждение (стимулирование); разрешение;
  - В) прогнозирование; регулирование; разрешение;
  - Г) прогнозирование; анализ; предупреждение; разрешение;
  - Д) анализ конфликтной ситуации; прогнозирование; предупреждение; разрешение.
7. Институционализация конфликта – это:
  - А) определение места и времени переговоров по разрешению конфликта;

- Б) создание соответствующих органов и рабочих групп по регулированию конфликтного взаимодействия;
  - В) форма привлечения общественности для разрешения конфликта;
  - Г) достижение соглашения между конфликтующими сторонами по признанию и соблюдению уставных норм и правил поведения в конфликте;
  - Д) обращение к медиатору.
8. Принципами управления конфликтами являются:
- А) гласность; объективность и адекватность оценки конфликта; опора на общественное мнение; комплексное использование способов и приемов воздействия;
  - Б) гласность; объективность и адекватность оценки конфликта; анализ результатов деятельности; опора на общественное мнение;
  - В) конкретно-ситуационный подход; гласность; опора на положительные качества конфликтующих; применение биографического метода;
  - Г) гласность; опора на общественное мнение; учет интересов руководства; прогнозирование;
  - Д) прогнозирование, стимулирование; регулирование; разрешение.
9. Что относится к форме разрешения конфликта:
- А) порицание, юмор, убеждение, уступка;
  - Б) уступка, компромисс, уход, сотрудничество;
  - В) требования, критика, убеждение, юмор;
  - Г) уступка, требования, убеждение, критика;
  - Д) подчинение; примирение; убеждение, согласование.
10. Какие виды деятельности по управлению конфликтом адекватны на этапе возникновения и развития конфликтной ситуации:
- А) прогнозирование и предупреждение (стимулирование);
  - Б) прогнозирование; предупреждение (стимулирование) и регулирование;
  - В) только прогнозирование;
  - Г) только предупреждение (стимулирование);
  - Д) только регулирование.

## Вариант 2

1. Основатели конфликтологии:
- А) Питирим Сорокин (США)
  - Б) Р. Дарендорф (Германия)
  - В) А. Маслоу (США)
2. Автором «теории конфликта» как концептуальной модели в социальных науках является:
- А) Г. Зиммель;
  - Б) Дж. Рекс;
  - В) Р. Парк;
  - Г) М. Вебер.
  - Д) Р. Дарендорф;
3. Основная идея концепции социального дарвинизма заключается в следующем:
- А) развитие общества объясняется биологическими законами естественного отбора;

- Б) конфликт – социальная аномалия, которая должна и может быть исключена из жизни общества;
  - В) конфликт является следствием агрессивности индивида и толпы;
  - Г) конфликт возникает вследствие социальных инстинктов типа страха, стадности, самоутверждения;
  - Д) конфликт возникает из-за невозможности для индивида реализовать в обществе личностные стремления и потребности.
4. Функции конфликта:
- А) конструктивное решение проблемы
  - Б) деструктивное решение проблемы
  - В) деструктивное и конструктивное решение проблемы
5. К какому типу конфликтогенов относятся следующие действия: «Приказание, угроза, замечание, критика, обвинение, насмешкам?
- А) снисходительное отношение;
  - Б) нарушение этики;
  - В) негативное отношение;
  - Г) нечестность и неискренность.
  - Д) менторские отношения;
6. Управление конфликтами – это:
- А) целенаправленное воздействие на процесс его динамики;
  - Б) целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействия 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;
  - Г) целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействия на процесс формирования адекватного образа конфликтной ситуации у конфликтующих в интересах снижения уровня напряженности между ними;
  - Д) целенаправленное воздействие на мотивы конфликтующих.
7. Признание реальности конфликтующими сторонами; легитимизация конфликт и институционализация конфликта входят в содержание:
- А) прогнозирования конфликта;
  - Б) предупреждения конфликта;
  - В) стимулирования конфликта;
  - Г) регулирования конфликта;
  - Д) разрешения конфликта.
8. Легитимизация конфликта – это:
- А) определение места и времени переговоров по разрешению конфликта;
  - Б) создание соответствующих органов и рабочих групп по регулированию конфликтного взаимодействия;
  - В) достижение соглашения между конфликтующими сторонами по признанию и соблюдению установленных норм и правил поведения в конфликте;
  - Г) обращение к медиатору;
  - Д) придание конфликту широкой огласки.
9. Кем из ученых разработана модель применения власти по разрешению конфликта:
- А) К. Томасом и Р. Киллменом;

- Б) Х. Корнелиус Ш. Фэйр;
- В) Д. Скотт и Ч. Ликсоном;
- Г) М. Дойг и Д. Скотт;
- Д) Р. Фишером и У. Юри.

10. Предпосылками разрешения конфликта являются:

- А) достаточная зрелость конфликта; потребность субъектов конфликта в его разрешении; наличие необходимых ресурсов и средств для разрешения конфликта;
- Б) достаточная зрелость конфликта; высокий авторитет одной из конфликтующих сторон;
- В) наличие необходимых ресурсов и средств для разрешения конфликта; потребность субъектов конфликта в его разрешении; коллективная форма деятельности;
- Г) высокий авторитет одной из конфликтующих сторон; коллективная форма деятельности; лидерство в группе;
- Д) стиль руководства; высокий авторитет одной из конфликтующих сторон, коллективная форма деятельности.

**КОНТРОЛЬНАЯ РАБОТА №2 по дисциплине «Педагогическая конфликтология»  
по темам: Психология участников конфликта, Стратегии разрешения конфликтов,  
Конфликт в социально-педагогическом процессе**

**Вариант 1**

1. К какой стратегии поведения в конфликте (К. Томаса) относится следующее поведение участников: действия, направленные на достижение партнерства:
  - А) компромисс;
  - Б) сотрудничество;
  - В) уклонение.
2. Какой из перечисленных ниже методов урегулирования конфликтов признается универсальным:
  - А) уход от конфликта;
  - Б) откладывание разрешения конфликта;
  - В) переговоры;
  - Г) примирение сторон через посредника.
3. Конструктивное разрешение конфликта зависит от:
  - А) адекватности его восприятия;
  - Б) атмосферы сотрудничества;
  - В) открытости общения;
  - Г) использования силы.
4. Стратегия поведения в конфликте (К. Томаса), к которой относится следующее поведение участников: действия, направленные на поиск решения за счет взаимных уступок, на выработку промежуточного решения, устраивающего обе стороны, при котором особо никто не выигрывает, но и не теряет, называется:
  - А) уход;
  - Б) компромисс;
  - В) сотрудничество.
5. Искусное и мудрое отношение к партнеру, направленное на сохранение добрых, дружеских взаимоотношений, называется:

- А) компромисс;
  - Б) достижение конструктивного результата;
  - В) дипломатия.
6. Педагогическая конфликтология –
- А) наука о должном и бесконфликтном поведении учащихся
  - Б) теоретико-прикладное направление по изучению природы и причин педагогических конфликтов, разработка методов их практического регулирования и разрешения.
  - В) наука и практика воспитания и обучения подрастающего поколения с ориентацией на выполнение конструктивной роли в обществе.
7. Задачи педагогической конфликтологии как гуманитарной науки состоят в:
- А) изучении передового и новаторского педагогического опыта.
  - Б) выявлении состояния педагогических конфликтов, успешности или эффективности деятельности педагога и учащихся в процессе их разрешения
  - В) экспериментальном исследовании педагогической действительности и построении на их основе моделей преобразования этой действительности.
  - Г) проектировании различных методических материалов.
8. Принцип культуросообразности при разрешении конфликтных ситуаций основан на....
- А) учете природных процессов;
  - Б) общечеловеческих ценностях;
  - В) расширении сферы межкультурного общения.
9. Эффективным решением педагогической конфликтной ситуации можно считать ее:
- А) угасание
  - Б) устранение
  - В) урегулирование
  - Г) разрешение
10. Конфликтологическая культура важна для преподавателя высшей школы с точки зрения ее направленности на:
- А) профессиональную мобильность будущих выпускников
  - Б) интеграцию материальных и духовных ценностей
  - В) эффективное выполнение гуманитарных профессиональных задач

### Вариант 2

1. К какой стратегии поведения в конфликте (К. Томаса) относится следующее поведение участников: действия, направленные на сохранение или восстановление благоприятных отношений с оппонентом путем сглаживания разногласий за счет собственных интересов:
- А) уход;
  - Б) уступка;
  - В) сотрудничество.
2. Технологии рационального поведения в конфликте это:
- А) совокупность способов психологической коррекции, направленной на обеспечение конструктивного взаимодействия конфликтантов на основе самоконтроля своих эмоций;
  - Б) совокупность способов воздействия на соперника, позволяющих добиться реализации своих целей в конфликте;
  - В) вид психологического воздействия, искусное исполнение которого ведет к скрытому возбуждению у соперника намерений, не совпадающих с его актуально существующими желаниями;

- Г) поддержание высокой самооценки в переговорном процессе;
- Д) спокойная реакция на эмоциональные действия соперника.
3. Педагогическая конфликтология – наука о
- А) разрешении межличностных конфликтов
  - Б) разрешении внутриличностных конфликтов
  - В) разрешении конфессиональных конфликтов
4. Объект педагогической конфликтологии - это:
- А) ребенок и его конфликты
  - Б) разрешение и регулирование педагогических конфликтов
  - В) явления действительности, которые обуславливают развитие человеческого индивида в процессе целенаправленной бесконфликтной деятельности учебного заведения
5. Воспитание как бесконфликтный педагогический процесс - это:
- А) открытая система взаимодействия детей и взрослых, направленная на подготовку подрастающих поколений к жизни в определенных конкретно-исторических условиях
  - Б) организованная деятельность педагогов и воспитанников для реализации целей образования в условиях специальных социальных институтов
  - В) культурная идентификация детей и передача социального опыта от одного поколения другому.
6. Педагогика занимает в процессе становления человека:
- А) гуманитарную позицию.
  - Б) технологическое место.
  - В) место социально-нравственного долженствования и управления подрастающим поколением.
7. Субъекты педагогической конфликтологии
- А) учащийся и учитель
  - Б) учитель и учитель
  - В) директор школы и учитель
8. Каким требованиям отвечает конструктивное разрешение педагогического конфликта?
- А) современным требованиям;
  - Б) устоявшимся требованиям;
  - В) требованиям государства.
9. Отношение к детям как к ответственным субъектам собственного развития при разрешении конфликтной ситуации, основанное на субъектных отношениях – это....
- А) гуманистическая направленность;
  - Б) природосообразность;
  - В) эффективность социального взаимодействия.
10. Возрождение русской школы в современной социально-педагогической ситуации в России:
- А) не уместно с точки зрения межнациональных конфликтов
  - Б) актуально
  - В) не уместно с точки зрения сложностей экономического характера.



**Методические указания для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья**

Рабочая программа дисциплины (модуля) адаптируется при необходимости для лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) или инвалидностью и дополняется нижеследующими особенностями при ее освоении такими обучающимися. Используются следующие образовательные технологии с учетом их адаптации для лиц с ОВЗ или инвалидностью:

<b>Образовательные технологии</b>	<b>Цель</b>	<b>Адаптированные методы</b>
Проблемное обучение	Развитие познавательной способности, активности, творческой самостоятельности лиц с ОВЗ или инвалидностью	Поисковые методы, постановка познавательных задач с учетом индивидуального социального опыта и особенностей лиц с ОВЗ или инвалидностью
Концентрированное обучение	Создание блочной структуры учебного процесса, наиболее отвечающей особенностям здоровья лиц с ОВЗ или инвалидностью	Методы, учитывающие динамику и уровень работоспособности лиц с ОВЗ или инвалидностью
Модульное обучение	Гибкость обучения, его приспособление к индивидуальным потребностям лиц с ОВЗ или инвалидностью	Индивидуальные методы обучения: индивидуальный темп и график обучения с учетом уровня базовой подготовки лиц с ОВЗ или инвалидностью
Дифференцированное обучение	Создание оптимальных условий для выявления индивидуальных интересов и способностей лиц с ОВЗ или инвалидностью	Методы индивидуального личностно-ориентированного обучения с учетом ОВЗ и личностных психолого-физиологических особенностей
Развивающее обучение	Ориентация учебного процесса на потенциальные возможности лиц с ОВЗ или инвалидностью	Вовлечение обучающихся с ОВЗ и инвалидов в различные виды деятельности, развитие сохранных возможностей
Социально-активное, интерактивное обучение	Моделирование предметного и социального содержания учебной деятельности лиц с ОВЗ или инвалидностью	Методы социально-активного обучения, игровые методы с учетом социального опыта лиц с ОВЗ или инвалидностью
Рефлексивное обучение, развитие критического мышления	Интерактивное вовлечение лиц с ОВЗ или инвалидностью в групповой образовательный процесс	Интерактивные методы обучения, вовлечение лиц с ОВЗ или инвалидностью в различные виды деятельности,

		создание рефлексивных ситуаций по развитию адекватного восприятия собственных особенностей
--	--	--

Имеется возможность беспрепятственного доступа обучающихся с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата, в учебные помещения и другие помещения ФГБОУ ВО «ВЛГАФК» (на первые этажи) (имеются пандусы, поручни, расширенные дверные проёмы) по адресам:

*182105, Псковская область, г Великие Луки, пл Юбилейная, д 4;*

*182105, Псковская область, г Великие Луки, пл Юбилейная, д 4, корп 1.*

Имеется возможность их пребывания в указанных помещениях. Лифтов нет. Аудитории для проведения учебных занятий с такими обучающимися располагаются на первых этажах.

Образовательные технологии применяются как с использованием универсальных, так и специальных информационных и коммуникационных средств, в зависимости от вида и характера ограниченных возможностей здоровья или инвалидностью обучающихся.

На уровне специальных приемов, используемых при обучении лиц с ОВЗ и инвалидностью используются следующие: 1) приемы, обеспечивающие доступность учебной информации (рельефное письмо и осязательное чтение для обучающихся с нарушениями зрения, жестовая речь для обучающихся с нарушениями слуха, дозированность учебной нагрузки и др.); 2) специальные приемы организации обучения (алгоритмизация учебной деятельности с учетом особенностей нарушения, специфика структурного построения занятий, и др.). 3) логические приемы переработки учебной информации (конкретизация, установление аналогий по образцам, обобщение по доступным признакам изучаемых объектов и явлений и др.); 4) приемы использования технических средств, специальных приборов и оборудования (технические средства по перекодированию зрительной и слуховой информации в доступные для сохраненных анализаторов сигналы, использование приборов, усиливающих зрительную, тактильную, слуховую и др. информацию).

Проводится дополнительная индивидуальная работа с преподавателем (индивидуальные консультации), работа с лекционным и дополнительным материалом, беседа, морально-эмоциональная поддержка и стимулирование, индивидуальная учебная работа, то есть дополнительное разъяснение учебного материала и углубленное изучение материала с теми обучающимися, которые в этом заинтересованы, или им требуется проведение индивидуальной учебно-воспитательной работы.

Обучающимся осуществляется самостоятельная работа: работа с книгой и другими источниками информации, план-конспекты, реферативные (воспроизводящие), реконструктивно-вариативные, эвристические, творческие самостоятельные работы, проектные работы, он-лайн технологии сети «Интернет».

Конкретные формы и виды контактной работы лиц с ОВЗ или инвалидностью устанавливаются преподавателем индивидуально для каждого обучающегося или, при возможности, для нескольких обучающихся. Выбор форм и видов контактной и самостоятельной работы лиц с ОВЗ или инвалидностью осуществляется с учетом их способностей, особенностей восприятия и готовности к освоению учебного материала. Формы работы устанавливаются с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге, на компьютере или с использованием иной техники, в форме тестирования и т.п.). При необходимости обучающимся предоставляется дополнительное время для консультаций и выполнения заданий.

К реализации дисциплины (модуля), в том числе при процедуре оценки уровня сформированности компетенций (в соответствии с запросами обучающихся)

привлекаются услуги ассистентов, сурдопереводчиков<sup>1</sup>, специалистов<sup>2</sup> по специальным техническим и программным средствам обучения.

Обучение лиц с нарушениями слуха предполагает использование мультимедийных средств и других технических средств для приема-передачи учебной информации в доступных формах.

Для слабовидящих обучающихся предусмотрена возможность просмотра удаленных объектов (например, текста на доске или слайда на экране).

Обучение лиц с нарушениями зрения предполагает использование технических средств для приема-передачи учебной информации в доступных формах.

Для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата в учебных аудиториях выбирается место с возможностью беспрепятственного к нему доступа на инвалидной коляске.

Дополнительное учебно-методическое и информационное обеспечение, необходимое для освоения дисциплины (модуля):

- библиотечный фонд помимо учебной литературы включает справочно-библиографические и периодические издания в соответствии с перечнем указанным в рабочей программе дисциплины (модуля);

- обеспечивается доступ к ним обучающихся с ОВЗ и инвалидов с использованием специальных технических средств.

Дополнительное материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)<sup>3</sup>:

- Аппаратно-программный комплекс «Читающая машина» для лиц с нарушениями зрения;

- Увеличивающее телевизионное устройство для слабовидящих ElecGeste EM-302 для лиц с нарушениями зрения;

- использование звукоусиливающей аппаратуры для лиц с нарушениями слуха.

Использование оценочных средств для определения уровня сформированности компетенций обучающихся с ОВЗ и инвалидов проводится с учетом индивидуальных особенностей восприятия, переработки материала, выполнения заданий. Материалы оценочных средств при необходимости представляются обучающимся в печатном и (или) электронном, и (или) аудиоформате, т.е. 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 опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме,

<sup>1</sup> ФГБОУ ВО «ВЛГАФК» заключён договор № б/н от 01.12.2017 года на оказание, в случае необходимости, услуг сурдопереводчика

<sup>2</sup> Приказом ректора № 201 от 25.10.2016 назначены ответственные за оказание технической помощи по каждому конкретному адресу (по каждому зданию)

<sup>3</sup> 3 октября 2018 года заключено соглашение о сотрудничестве между ФГБОУ ВО «Российский государственный университет физической культуры, спорта, молодежи и туризма (ГЦОЛИФК)», утвержденным в качестве образовательной организации высшего образования, подведомственной Министерству спорта Российской Федерации, на базе которой создан Ресурсный учебно-методический центр (РУМЦ) по обучению инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, и ФГБОУ ВО «Великолукская государственная академия физической культуры и спорта». На основании пункта 3.1.4. этого соглашения о сотрудничестве РУМЦ предоставляет во временное пользование образовательной организации высшего образования технические средства обучения и оборудование Центра коллективного пользования для обучения студентов с инвалидностью и ограниченными возможностями здоровья

- в форме электронного документа,
- в форме аудиофайла.

Текущий контроль результатов обучения осуществляется преподавателем в процессе проведения занятий семинарского типа, а также выполнения индивидуальных работ и домашних заданий, или в режиме тренировочного тестирования в целях получения информации о выполнении обучаемым требуемых действий в процессе учебной деятельности; правильности выполнения требуемых действий; соответствия формы действия данному этапу усвоения учебного материала, что позволяет своевременно выявить затруднения и отставание обучающихся с ОВЗ и инвалидов и внести коррективы в учебный процесс. При необходимости предусматривается увеличение времени на подготовку или выполнение заданий.

Формы проведения промежуточной аттестации для обучающихся с ОВЗ и инвалидов устанавливаются с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). При необходимости предусматривается увеличение времени на подготовку. Промежуточная аттестация может проводиться в несколько этапов, при необходимости предоставляется техническая помощь.

## Тексты/конспекты лекций

## Тема. Введение в предмет конфликтологии

1. Конфликтология как наука.
2. Эволюция научных взглядов на конфликт
3. Современные концепции конфликтов

## 1. Конфликтология как наука

Конфликтология – отрасль обществознания и человековедения, междисциплинарная область научного знания о природе, причинах, видах и динамике конфликтов, методах их разрешения и способах предупреждения.

Конфликтология выделилась как относительно самостоятельное направление в социологии в конце 50-х годов XX века и изначально получила название «социологии конфликта».

Предпосылки создания:

- конфликтологический характер современного общества и связанная с этим потребность в цивилизованных способах разрешения возникающих напряжённостей и противоречий

- Исследования в области социологии и психологии конфликтов способствуют в 70-х годах XX века началу становления конфликтологической практики. Появляются первые программы психологических тренингов, переговорные методики.

Цели:

- исследование всех конфликтов, выступающих объектом науки, интенсивное развитие конфликтологической теории

- создание системы конфликтологического образования в стране, пропаганда конфликтологических знаний в обществе

- организация в России системы практической работы по прогнозированию, предупреждению и урегулированию конфликтов

Объект – конфликты в целом.

Предмет – закономерности и механизмы возникновения конфликтов, а также принципы и технологии управления ими.

Конфликтология - теоретико-прикладная дисциплина.

## 2. Эволюция научных взглядов на конфликт

**Древнейшие времена.**

Один из наиболее известных китайских мыслителей Конфуций ещё в VI в. до н. э. в своих изречениях утверждал, что злобу и заносчивость, а с ними и конфликты, порождают неравенство и несхожесть людей.

Античные взгляды на конфликт строились на основе философского учения о противоположностях.

Гераклит (кон.VI - нач.V вв. до н. э.) считал, что столкновение и единство противоположностей является всеобщим и универсальным способом развития.

Конфликтам уделяли внимание и такие выдающиеся умы античности, как Платон и Аристотель (V—IV вв. до н. э.). Они полагали, что заложенное в человеке общественное начало придает ему способность к взаимопониманию и сотрудничеству с другими людьми. Не исключалась при этом и склонность к вражде, ненависти и насилию.

Среди древних нет полного единства в понимании роли и природы конфликта.

Некоторые из древних философов высказывали утопические надежды на возможность создания общества, в котором будут устранены все противоречия и конфликты.

#### **Средние века.**

Во времена Средневековья важнейшей особенностью конфликтологических идей является их религиозный характер представляющий собой вечную битву между двух царств - Божьего и земного.

#### **Эпоха возрождения.**

**Фома Аквинский** считал войну и насилие грехом, но допускал войны в жизни общества при определённой санкции на них со стороны государства.

Одну из первых попыток системного анализа социальных конфликтов предпринял флорентийский теоретик и государственный деятель эпохи Возрождения **Никколо Макиавелли** (1469—1527). Великий теоретик средневековья считал конфликт универсальным и непрерывающимся состоянием общества ввиду порочной природы человека; стремления различных групп людей к постоянному и неограниченному материальному обогащению. Макиавелли видел в конфликте не только разрушительную, но и созидательную функцию. Чтобы уменьшить негативную роль конфликта, нужно уметь правильно воздействовать на него.

**Эразм Роттердамский** отмечал, что война сладка для тех, кто её не знает. Народы в войну ввергают низменные и корыстные качества правителей.

#### **Новое время.**

В ходе обсуждения проблемы в Новое время выявилось два разных подхода в понимании природы конфликта:

1) пессимистический подход, его выразил Т. Гоббс в XVII веке в работе «Левиафан».

2) оптимистический подход выразил Ж.-Ж. Руссо: человек по своей природе добр, миролюбив и создан для счастья, а не для войны.

Впервые конфликт как многоуровневое социальное явление был изучен Адамом Смитом (1723—1790).

Таким образом, на протяжении длительного времени главной и единственной причиной конфликта – экономическое неравенство людей.

#### **Новейшее время.**

В новейшее время теория конфликтов обрела дополнительную конкретизацию. Эмиль Дюргейм – рассматривал конфликт как универсальное явление социальной жизни, которое выступает симптомом социальных проблем и является средством восстановления социальной справедливости.

Макс Вебер считал капитализм рациональным типом хозяйствования, а бюрократическую модель (строго регламентированы функции, управление через инструкции и контроль за их исполнением) организации как наиболее идеальную модель организации, в которых конфликта просто не может быть. В тоже время, он считал, что во время конфликтов различные статусные группы отстаивают свои материальные позиции, а также амбиции и жизненные ориентиры.

Георг Зиммель ввёл понятие «социология конфликта». Конфликт хоть и является одной из форм разногласия, в тоже время выступает интегрирующей силой, которая объединяет противоборствующие стороны, способствует стабилизации общества, укрепляет конкретные организации.

### **3. Современные концепции конфликтов**

#### **Толкотт Парсонс.**

Возможность конфликта заложена в самом процессе социализации. Признавалась внутренняя противоречивость социальной системы и, следовательно, реальность возникновения конфликтов. Но в целом конфликт рассматривается как социальная аномалия которую необходимо преодолевать.

**Чикагская школа.** Считали, что конфликтам принадлежит переходная роль от соревнования к другим типам взаимодействия, а значит, и место существенного источника социальных перемен. Необходимо способствовать трансформации конфликтов в сотрудничество, содействовать гармоничным отношениям между социальными группами, осуществлять разработку конкретных методик по разрешению конфликтных ситуаций.

В целом в новейшее время, развивалось понимание необходимости учитывать естественную неизбежность и закономерный характер социальных противоречий, перерастающих в конфликты. В итоге с начала 50-х годов в США, Германии, Франции, ряде других западных стран сложились и получили распространение современные концепции конфликта.

Теория **позитивно-функционального конфликта** **Льюиса Козера.** Конфликты - продукт, элемент внутреннего состояния социальной системы. Конфликты выполняют важные функции. В любом конфликтном противоборстве заложен позитивный потенциал.

Немецкий социолог **Ральф Дарендорф**, предложивший концепцию конфликтной модели общества.

Конфликты в принципе не устранимы из общественной жизни, они вездесущи как неизбежное следствие всякой иерархически организованной системы. Однако имеются возможность для регулирования конфликтов.

**Ален Турен.** Конфликт не означает ни противоречия, ни бунта, а является социальной формой самопроизводства общества; конфликт не связан с какой-либо одной сферой социальной действительности, он повсюду и должен признаваться во всех областях общественной жизни.

Общая теория конфликта **Кеннета Боулдинга** - конфликты «вездесущи», развиваются по общим образцам, проявляются через единые элементы, неотделимы от социальных условий, их можно предупредить и преодолеть.

## Тема Общее представление и характеристика конфликта

1. Общая характеристика и определение конфликта
2. Функции конфликта
3. Классификация конфликта
4. Причины конфликта

### 1. Общая характеристика конфликта

1. Конфликт - явление социальное, порожаемое самой природой общественной жизни.

2. Конфликт - явление осознанное, действие обдуманное. Конфликт представляет собой результат восприятия и интерпретации конфликтной ситуации её участниками.

3. Конфликт - явление широко распространенное, повсеместное, вездесущее.

4. Конфликт - это такое взаимодействие, которое протекает в форме противостояния, столкновения, противоборства личностей или общественных сил, интересов, взглядов, позиций по меньшей мере двух сторон.

5. Конфликт - прогнозируемое явление, подверженное регулированию.

#### Определение конфликта

В науке нет единого общепризнанного определения конфликта и его классификации. «Conflictus» в переводе с латинского означает столкновение.

Анализ определений конфликта, принятых в различных словарях и энциклопедиях, сводит содержание понятий к следующим значениям:

- состояние открытой, часто затяжной борьбы; сражение или война.
- состояние дисгармонии между людьми, идеями или интересами;

- столкновение противоположностей;
- психическая борьба, возникающая как результат одновременного функционирования взаимно исключающих импульсов, желаний или тенденций;

- противостояние характеров или сил в литературном или сценическом произведении, в особенности главная оппозиция, на которой строится сюжет.

**Конфликт - это нормальное проявление социальных связей и отношений между людьми, способ взаимодействия при столкновении несовместимых взглядов, позиций и интересов, противоборство взаимосвязанных, но преследующих свои цели двух или более сторон.**

Объектом конфликта является та ценность, по поводу которой происходит столкновение интересов противоборствующих сторон.

Предметом конфликта являются противоречия, которые возникают между сторонами и которые они пытаются разрешить.

Конфликтная ситуация это состояние конфликта на определённый момент времени, его фотография.

## 2. Функции конфликта

Функции носят двойственный характер, характеризуются с учетом позитивных и негативных последствий.

Особенности функций:

- функции конфликта несущие положительный результат объединены в блок **конструктивных функций**, а функции конфликта, несущие отрицательный результат объединены в блок **деструктивных функций**.

- отсутствие чётких критериев различения конструктивных и деструктивных конфликтов,

- подавляющее большинство конфликтов одновременно имеют и + и -.

- основным фактором конструктивности или деструктивности конфликта являются особенности процесса разрешения конфликта и результат этого разрешения. - степень конструктивности или деструктивности может меняться на различных стадиях его развития.

- для разных участников конфликт имеет разное значение. Функции конфликта с позиций разных участников могут оцениваться по-разному.

### Основные функции

Конфликт источник развития – самая главная позитивная функция конфликта.

Функция интеграции и активизация социальных связей.

Сигнализация об очагах социальной напряженности.

Функция инновации, содействия творческой инициативе.

Функция трансформации (преобразование) межличностных и межгрупповых отношений.

Функция получения информации о состоянии организации, качествах людей, занятых совместной деятельностью.

Профилактику разрушительных противоборств.

## 3. Классификация конфликтов

Подходы к классификации могут быть самыми разными.

**По формам проявления:** социально-экономические, этнические, межнациональные, политические, идеологические, религиозные, поенные, юридические, семейные, социально-бытовые и иные типы конфликтов.

**По источникам и причинам возникновения** конфликты делят на объективные (деловые) и субъективные (личностные).



**По формам и степени столкновения** противоборство может быть открытым (спор, ссора и т.п.) и скрытым (действия исподтишка, маскировка истинных намерений и т.д.); стихийным, т.е. спонтанно возникшим, и преднамеренным, заранее спланированным или просто спровоцированным.

Конфликты **по коммуникативной направленности** разделяются на горизонтальные и вертикальные. Эти конфликты могут быть и смешанными, представляя отношения подчинения и неподчинения.

**По масштабам** конфликты бывают локальными, а также общие.

**По длительности протекания** конфликты можно разделить на кратковременные и затяжные.

**По составу конфликтующих сторон**, в первую очередь относятся внутриличностные, межличностные, внутригрупповые и межгрупповые конфликты.

**По способам урегулирования** (разрешения) конфликты разделяются на антагонистические, компромиссные.

**По внутреннему содержанию** социальные конфликты делятся на рациональные и эмоциональные.

**По последствиям** конфликты делятся на конструктивные и деструктивные.

#### 4. Причины конфликтов

Причины конфликтов носят объективно-субъективный характер и объединены в **четыре группы**: объективные, организационно-управленческие, социально-психологические, личностные.

Основными **объективными причинами** возникновения конфликтов выступают:

- естественное столкновение интересов людей в процессе их жизнедеятельности;
- слабая разработанность и использование в России нормативных процедур разрешения социальных противоречий;
- недостаток и несправедливое распределение значимых для нормальной жизнедеятельности людей материальных, в основном денежных и духовных благ;
- сам образ жизни россиян, связанный с материальной не устроенностью и радикальными, масштабными, быстрыми переменами;
- традиционные для нас стереотипы конфликтного разрешения социальных противоречий и др.

Кроме названных, существует ещё ряд объективных причин, влияние которых на конфликтность человека ещё мало изучена. Это: экологическое загрязнение окружающей среды, электромагнитные колебания, вызванные изменением солнечной активности или техническими устройствами.

Основными **организационно-управленческими причинами** конфликтов являются: структурно-организационные, функционально-организационные, личностно-функциональные и ситуативно-управленческие.

Структурно-организационные причины конфликтов заключаются в несоответствии структуры организации требованиям деятельности, которой она занимается.

Функционально-организационные причины конфликтов вызваны неоптимальностью функциональных связей организации с внешней средой; между структурными элементами организации; между отдельными работниками.

Личностно-функциональные причины конфликтов связаны с неполным соответствием работника по профессиональным, нравственным и другим качествам требованиям занимаемой должности.

Ситуативно-управленческие причины конфликтов обусловлены ошибками, допускаемыми руководителями и подчиненными в процессе решения управленческих и других задач.

К типичным **социально-психологическим причинам** конфликтов относятся:

Потери и искажения информации в процессе межличностной и межгрупповой коммуникации.

Несбалансированное ролевое взаимодействие людей.

Выбор разных способов оценки результатов деятельности и личности друг друга.

Разный подход к оценке одних и тех же, событий или сложных явлений.

Внутригрупповой фаворитизм.

Соревнование и конкуренция.

Ограниченные способности человека к децентрации.

Желание получать от окружающих больше, чем отдавать им.

Стремление к власти.

Психологическая несовместимость людей.

**Личностные причины.**

Субъективная оценка поведения партнера как недопустимого.

Низкая конфликтостойчивость к отрицательному воздействию на психику стрессовых факторов.

Типичной личностной причиной конфликтов выступает плохое развитие эмпатии.

Завышенный или заниженный уровень притязаний.

Акцентуации характера.

## **Тема Структура конфликта**

### **1. Объективные составляющие конфликта**

### **2. Психологические составляющие конфликта**

### **3. Динамика конфликта**

#### **1. Объективные составляющие конфликта**

##### **1. Участники конфликта (стороны, субъекты).**

Выделяют: 1) основных участников конфликта; 2) группы поддержки; 3) других участников.

Основные участники конфликта - это те субъекты конфликта, которые непосредственно совершают активные (наступательные или защитные) действия друг против друга.

Группы поддержки могут быть представлены друзьями, субъектами, связанными с оппонентами какими-то обязательствами, коллегами по работе. В группу поддержки могут входить руководители или подчиненные оппонентов. В межгрупповых и межгосударственных конфликтах - это государства, различные межгосударственные объединения, общественные организации, средства массовой информации.

Другие участники. В данную группу входят субъекты, которые оказывают эпизодическое влияние на ход и результаты конфликта. Это подстрекатели и организаторы. Подстрекатель - это лицо, организация или государство, подталкивающее другого участника к конфликту. Организатор - лицо или группа, планирующее конфликт и его развитие, предусматривающее различные пути обеспечения и охраны участников, и др.

2. Предмет конфликта - это объективно существующая или воображаемая проблема, которая становится причиной расхождения во взглядах и оценках оппонентов и служащая основой конфликта. Это то противоречие, из-за которого и ради разрешения которого стороны вступают в противоборство.

3. Объект конфликта - материальная (ресурс), социальная (власть, социальные гарантии) или духовная (идея, норма, принцип) ценность, к обладанию или пользованию которой стремятся оба оппонента.

Чтобы стать объектом конфликта, элемент материальной, социальной или духовной сферы должен находиться на пересечении личных, групповых, общественных или государственных интересов субъектов, которые стремятся к контролю над ним.

4. Микро- и макросреда - в которой возник конфликт. Учёт социального окружения на уровне микросреды и макросреды позволяет понять содержательную сторону целей, мотивов сторон, а также их зависимость от этой среды.

## 2. Психологические составляющие конфликта

### 1. Мотивы сторон.

Мотивы в конфликте - это побуждения к вступлению в конфликт, связанные с удовлетворением потребностей оппонента, совокупность внешних и внутренних условий, вызывающих конфликтную активность субъекта. Трудно выявить истинные мотивы конфликтов.

Базисным побудителем активности оппонента в конфликте являются его потребности. Они представляют собой состояния субъекта, создаваемые испытываемой оппонентом нуждой в объектах; (ресурсы, власть, духовные ценности), необходимых для его существования и развития, выступающих источником его активности.

### 2. Конфликтное поведение.

Состоит из противоположно направленных действий участников конфликта.

Конфликтное поведение имеет свои принципы, стратегии (способы) и тактики (приемы).

Основные принципы конфликтного противоборства: концентрация сил; координация сил; нанесение удара по наиболее уязвимому пункту в расположении противника; экономия сил и времени и др.

Стратегия поведения в конфликте рассматривается как установка на определенные формы поведения в ситуации конфликта.

В основе выделения стратегий поведения лежит соотношение в поведении конфликтующих сторон ориентации на себя и ориентации на других.

Основные **стратегии** поведения в конфликте:

*Соперничество* (конкуренция) заключается в навязывании другой стороне предпочтительного для себя решения.

Тактические приемы соперничества более разнообразны, чем те, которые позволяют реализовать другие стратегии.

Условия применения соперничества:

1. обладание достаточным авторитетом для принятия решения
2. необходимость быстро принять решение и наличие достаточного ресурса власти для этого
3. отсутствие иного выбора
4. нестандартность решения.

*Сотрудничество* (проблемно-решающая стратегия) позволяет осуществить поиск такого решения, которое удовлетворяло бы обе стороны. Наиболее трудный способ разрешения конфликта, но удовлетворяющий обе стороны конфликта.

Наиболее типичные условия применения:

- решение проблемы очень важно для обеих сторон
- тесные длительные взаимоотношения с другой стороной.
- достаточно времени для разрешения проблемы
- равная власть у обеих сторон конфликта

*Компромисс* предполагает взаимные уступки в чем-то важном и принципиальном для каждой из сторон.

Наиболее типичные условия применения:

- обе стороны обладают одинаковой властью и имеют взаимоисключающие интересы
- устраивает временное решение
- желание воспользоваться временной выгодой

- неэффективность других подходов к решению проблемы
- желание получить хоть что-то
- желание сохранить хорошие взаимоотношения

Применение стратегии *приспособление* (уступка) основывается на понижении своих стремлений и принятии позиции оппонента. Не отстаиваются свои интересы.

Наиболее типичные условия применения:

- не особая значимость проблемы
- желание сохранить мир со всеми
- уверенность, что правда на вашей стороне
- мало шансов победить

При *избегании* (бездействии, уклонении) участник находится в ситуации конфликта, но без всяких активных действий по его разрешению. Нет ни сотрудничества с другими, ни отстаивания своих прав.

Наиболее типичные условия применения:

- нежелание иметь дополнительные неприятности
- желание выиграть время
- мало власти для решения проблемы
- сложность ситуации
- наличие у других больших шансов для победы

Как правило, в конфликте используются комбинации стратегий, порой доминирует одна из них.

Выбор стратегии определяется многими факторами, которые могут быть сведены в две группы: факторы ситуации и личностные факторы.

*Факторы ситуации:*

- Оценка успешности применения стратегии для достижения своих целей.
- Статус участника конфликта.
- Наличие времени благоприятствует использованию стратегии избегания.

*Личностные факторы:*

Ориентированность мотивации участников конфликта на свои или чужие интересы или же на интересы дела.

Преобладающий тип отношения к окружающим.

- Особенности акцентуаций характера.

***Тактики поведения в конфликте.***

*Тактика захвата и удержания объекта конфликта.*

*Тактика физического насилия (ущерб).*

*Тактика психологического насилия (ущерб).*

*Тактика давления.*

*Тактика демонстративных действий.*

*Санкционирование.*

*Тактика коалиций.*

*Тактика фиксации своей позиции.*

*Тактика дружелюбия.*

*Тактика сделок.*

Жесткие, нейтральные и мягкие тактики. В конфликтах применение тактик обычно идет от мягких к более жестким.

Рациональные (фиксация своей позиции, дружелюбие, санкционирование) и иррациональные (давление, психологическое насилие) тактики.

### **3. Динамика конфликта**

В динамике конфликта выделяют три периода:

- латентный или скрытый предконфликтный период;
- открытый период или собственно конфликт

- латентный послеконфликтный период.

Каждый из этих периодов состоит из отдельных этапов.

### 1. Латентный предконфликтный период.

Признаки: повышенная эмоциональная напряжённость, нарушение механизмов регуляции и контроля поведения и эмоций, состояние депривации.

В предконфликтной стадии стороны:

- оценивают свои ресурсы (материальные ценности, власть, связи, поддержка, престиж и т.д.) для ведения конфликтных действий;
- происходит поиск сторонников и консолидация сил;
- выбираются одна или несколько стратегий поведения.

Включает в себя следующие этапы:

- возникновение объективной проблемной ситуации
- осознание объективной проблемной ситуации субъектами взаимодействия
- попытки сторон разрешить объективную проблемную ситуацию неконфликтными способами
- возникновение предконфликтной ситуации.

### 2. Собственно конфликт или открытый период.

Открытый период часто называют конфликтным взаимодействием или собственно конфликтом.

Включает: инцидент или начало конфликта; эскалация конфликта; сбалансированное противодействие; завершение конфликта.

Для признания конфликта существующим необходимо три совпадающих условия:

- первый участник сознательно и активно действует в ущерб другому участнику;
- второй участник (оппонент) осознает, что указанные действия направлены против его интересов;
- в связи с этим оппонент предпринимает ответные действия против первого участника.

*Инцидент* представляет собой первое столкновение сторон, пробу сил, попытку с помощью силы решить проблему в свою пользу.

Действия, составляющие инцидент, деля на две группы:

К первой группе относят: открытые действия соперников (словесные прения, физическое воздействие, экономические санкции, спортивное состязание, политическая борьба). Такие действия легко идентифицируются как конфликтные, агрессивные, враждебные.

Ко второй группе относятся скрытые, завуалированные действия соперников в конфликте (рефлексивное управление – передача управленческих функций другим лицам, но под собственным контролем).

*Эскалация* заключается в резкой интенсификации борьбы оппонентов.

Эскалация конфликта характеризуется следующими признаками:

- Сужение когнитивной сферы в поведении и деятельности.
- Вытеснение адекватного восприятия другого образом врага.
- Рост эмоционального напряжения.
- Переход от аргументов к претензиям и личным выпадам.
- Рост иерархического ранга нарушаемых и защищаемых интересов и их поляризация.
- Применение насилия.
- Потеря первоначального предмета разногласий.
- Расширение границ конфликта.
- Увеличение числа участников.

*Сбалансированное противодействие.* Снижается интенсивность борьбы.

Прохождение состояния критической точки, при достижении которой конфликтные взаимодействия между противоборствующими сторонами достигают максимальной остроты и силы. Начинается интеграция и однонаправленность усилий, сплочённость участников конфликта.

После прохождения критической точки, т.к. после этого ситуация в наибольшей степени поддаётся регулированию и управлению.

3. Завершение конфликта заключается в переходе от конфликтного противодействия к поиску решения проблемы и прекращению конфликта по любым причинам.

Основные формы завершения конфликта: разрешение, урегулирование, затухание, устранение или перерастание в другой конфликт.

Послеконфликтный период включает два этапа: частичную нормализацию отношений оппонентов и полную нормализацию их отношений.

*Частичная нормализация отношений* происходит в условиях, когда не исчезли негативные эмоции, имевшие место в конфликте. Происходит коррекция самооценок, уровней притязания, отношения к партнеру. Обостряется чувство вины за действия в конфликте. Негативные установки по отношению друг к другу не дают возможности сразу нормализовать отношения.

*Полная нормализация отношений* наступает при осознании важности дальнейшего конструктивного взаимодействия. Этому способствует преодоление негативных установок, активное участие в совместной деятельности, установление доверия.

Рассмотренные периоды и этапы могут иметь различную длительность: быть спрессованы до нескольких мгновений или могут длиться десятилетия.

Некоторые этапы могут отсутствовать, например, после инцидента одна из сторон уступает и конфликт завершается.

Периоды и этапы динамики конфликта могут иметь различные продолжительность, значимость и интенсивность в зависимости от вида конфликта.

Существуют различия в динамике конфликтов в условиях повседневной жизнедеятельности и в экстремальных условиях, в отношениях руководитель-подчинённый. Важной особенностью динамики криминальных конфликтов является быстрая эскалация конфликтного взаимодействия, завершающаяся применением насилия. Динамика частоты конфликтов зависит от циклических изменений характера совместной деятельности в течение года.

## **Тема Общая характеристика основных видов конфликта**

- 1. Подходы к пониманию, определение, основные характеристики и причины внутриличностного конфликта**
- 2. Основные типы и виды внутриличностных конфликтов**
- 3. Психологические механизмы предупреждения и разрешения внутриличностных конфликтов**
- 4. Межличностные конфликты**
- 5. Общая характеристика, факторы возникновения и виды межгрупповых конфликтов**

- 1. Подходы к пониманию, определение, основные характеристики и причины внутриличностного конфликта**

Зарубежные теории.

Психоанализ.

Гуманистическая психология.

Логотерапия.

Когнитивная психология.  
 Бихевиоризм,  
 Интеракционизм.  
 Отечественные теории

Внутриличностный конфликт— это состояние структуры личности, когда в ней одновременно существуют противоречивые и взаимоисключающие мотивы, ценностные ориентации и цели, с которыми личность в данный момент не в состоянии справиться, т.е. выработать стратегии поведения, основанные на них.

Характеристики:

- появляется в результате взаимодействия элементов внутренней структуры личности
- сторонами выступают одновременно существующие в структуре личности разноплановые и противоречивые интересы, мотивы, цели
- возникает только тогда, когда силы, действующие на личность равновеликие
- сопровождается негативными эмоциями
- может быть как осознаваемым, так и неосознаваемым
- отсутствие возможности для удовлетворения потребности, и невозможность её устранения

Внутренние причины включают противоречия между различными сторонами личности и отражают рассогласование её внутренней структуры:

- противоречия между потребностью и нормой
- противоречие мотивов, интересов и потребностей
- противоречие социальных ролей
- противоречие социальных ценностей и норм

Внешние причины обусловлены положением личности в группе:

- физические преграды, препятствующие удовлетворению наших основных потребностей
- отсутствие объекта, необходимого для удовлетворения испытываемой потребности
- биологические ограничения
- социальные условия

Внешние причины Влк, обусловленные положением личности в организации:

- противоречия между большой ответственностью и недостаточными правами для их реализации
- противоречие между стремлением к творчеству, карьере и возможностью реализации этого в рамках организации
- противоречия, вызванные несовместимостью социальных ролей личности
- противоречие между стремлением к прибыли и нравственными нормами

Внешние причины внутриличностного конфликта, обусловленные положением личности в обществе - с противоречиями, которые возникают на уровне социальной макросистемы и коренятся в характере общественного строя, социальной структуры общества, его политического устройства и экономической жизни.

### **Последствия внутриличностных конфликтов**

Конструктивные

Деструктивные

### **2. Основные типы и виды внутриличностного конфликта**

В зависимости от того, какие стороны внутреннего мира личности вступают во внутренний конфликт, выделяются три типа и шесть основных видов внутриличностного конфликта.

**Типы:**

конфликт потребностей  
 конфликт между потребностью и социальной нормой  
 конфликт социальных норм

### **Виды конфликтов**

#### Мотивационный конфликт.

Конфликт, возникающий в результате борьбы актуальных, но противоречащих друг другу мотивов.

1 вариант: выбор между двумя в равной мере привлекательными, но взаимоисключающими мотивами.

2 вариант: выбор между двумя в равной мере непривлекательными возможностями.

3 вариант возникает, когда одна и та же цель и привлекательна и непривлекательна.

Разрешение мотивационных конфликтов определяется силой тенденции к избеганию или приближению к цели.

Нравственный конфликт. Это конфликт между «хочу» и «надо». Это конфликт между желанием и долгом, между моральными принципами и личными привязанностями.

Конфликт нереализованного желания или комплекса неполноценности. Это конфликт между желаниями и действительностью, которая блокирует их удовлетворение.

Ролевой конфликт. Конфликт между «надо» и «надо».

Межролевые конфликты - выражаются в переживаниях, связанных с невозможностью одновременно реализовать требования нескольких ролей.

Внутриролевой конфликт - связан с различным пониманием требований, предъявляемых самой личностью к выполнению одной роли.

Адаптационный конфликт между «надо» и «могу».

В широком смысле понимается, как возникающий на основе нарушения равновесия между субъектом и окружающей средой, так и в узком смысле — при нарушении процесса социальной или профессиональной адаптации.

Конфликт неадекватной самооценки. Между «могу» и «могу». Расхождение между притязаниями и оценкой своих возможностей ведет к тому, что у человека возникают повышенная тревожность, эмоциональные срывы и др.

Кроме того, выделяют невротический конфликт. Он является результатом длительно сохраняющегося «простого» внутриличностного конфликта.

### **3. Психологические механизмы предупреждения и разрешения внутриличностных конфликтов**

Под разрешением (преодолением) внутриличностного конфликта понимается восстановление согласованности внутреннего мира личности, установление единства сознания, снижение остроты противоречий жизненных отношений, достижение нового жизненного качества.

Преодоление внутриличностного конфликта обеспечивается образованием и действием механизмов психологической защиты.

Основные механизмы психологической защиты личности в условиях внутриличностных конфликтов:

Вытеснение (подавление).

Сублимация.

Регрессия.

Рационализация.

Проекция.

Замещение: замещение объекта, замещение чувств.



Интеллектуализация.  
 Обособление (аннулирование).  
 Реактивное образование.  
 Компенсация.  
 Идентификация.  
 Воображение (фантазия).

#### **4. Межличностные конфликты**

Межличностный конфликт – это открытое столкновение взаимодействующих субъектов, на основе возникших противоречий, выступающих в виде противоположных целей, не совместимых в данной ситуации.

Особенности:

В межличностных конфликтах противоборство людей происходит здесь и сейчас, на основе столкновения их личных мотивов.

В межличностных конфликтах проявляется весь спектр причин: общих и частных, объективных и субъективных.

Межличностные конфликты отличаются высокой эмоциональностью и охватом практически всех сторон отношений между конфликтующими субъектами.

Межличностные конфликты затрагивают интересы не только конфликтующих, но и тех, с кем они непосредственно связаны служебными, либо межличностными отношениями.

Выделяют три основных сферы проявления межличностных конфликтов:

- Коллектив.

Типы конфликтов: руководитель-подчинённый, между сотрудниками, служебные и неслужебные.

- Семья.

Типы конфликтов: супружеские конфликты, родители – дети, супруги-родственники.

- Общество.

Типы конфликтов: гражданин общество, гражданин – чиновник.

Функции межличностных конфликтов

Конструктивные:

- познавательная – конфликт как симптом неблагополучных отношений и проявления возникших противоречий)

- функция развития – источник развития и совершенствования процесса взаимодействия

- инструментальная – конфликт как инструмент разрешения противоречий

- перестроечная

Деструктивные:

- разрушение совместной деятельности

- ухудшение или развал отношений

- негативное самочувствие участников

- низкая эффективность дальнейшего взаимодействия

Субъект, объект и предмет межличностного конфликта

Субъектами межличностного конфликта являются те его участники, которые отстаивают свои собственные интересы, стремятся к достижению своей цели.

Объектом межличностного конфликта является то, на что претендуют его участники.

Предметом конфликта является противоречие, в котором проявляются противоположные интересы сторон.

**5. Общая характеристика, факторы возникновения и виды межгрупповых конфликтов**

Конфликты между большими и малыми социальными группами принято называть межгрупповыми.

По природе и механизмам возникновения межличностный и межгрупповой конфликты не идентичны, т.к. объединение людей в группы принципиально меняет характер их поведения.

Объект межгруппового конфликта:

- социальные ресурсы (экономические - финансы, техника, технологии, продовольствие; силовые, информационные и пр.);
- социальный статус (равноправный - неравноправный, высший - низший, центральный - периферийный, основной - маргинальный);
- социокультурные ценности (религиозные, нравственные, консервативные, либеральные, этнические и т. д.).

Отличительные особенности:

- конфликтность межгруппового взаимодействия в значительной степени определяется самим объединением людей в группы, видоизменяющие их поведение;
- объективный характер развёртывания;
- вовлекает в «силовое поле» конфликта массы людей, независимо от их желания и даже осознания сути и целей конфликта;
- неуправляемость межгрупповых конфликтов в немалой степени обусловлена непрозрачностью, скрытостью механизмов влияния групп на индивидов;
- институализация конфликтов;
- наличие структурного насилия;
- при разрешении конфликтов преобладает направленность на институциональные изменения, а не на изменения в поведении;
- заведомо большие издержки существования и разрешения конфликта;
- избежать межгрупповых конфликтов нельзя, но можно снизить их издержки;
- большая инертность сохранения конфликтной ситуации, даже если её основания угасают.

Факторы:

1. Социальная фасилитация.
2. Социальная леность.
3. Деиндивидуализация.
4. Групповая поляризация.
5. Огруппление мышления.
6. Групповой фаворитизм.
7. Конформизм как результат группового давления.
8. Групповое восприятие.

Основные виды межгрупповых конфликтов

Для межгрупповых конфликтов наиболее простыми и рациональными представляются два критерия их дифференциации: 1) по субъекту (кто вступает в отношения) и 2) по объекту (по поводу чего данное отношение возникает).

По субъекту:

- классовые;
- сословные;
- национальные;
- территориальные;
- социoproфессиональные;
- элитистские (элита);
- поколенческие (отцы и дети);
- родовые или клановые и т. д.

В качестве объектов конфликта выступают в основном 1) ресурсы, 2) статус и 3) ценности. Соответственно, три главных типа конфликтов:

- социально-экономические (делятся ресурсы);
- политико-правовые (делятся власть и влияние);
- духовно-идеологические (навязываются свои ценности).

Внутри каждого из этих видов конфликтов выделяют внутренние градации:

- по степени проявленности (явные и скрытые);
- по степени осознанности (осознанные адекватно или неадекватно);
- по характеру целей (конструктивные и деструктивные);
- по итогам для каждой из сторон (конфликты с «нулевой суммой» - выигрыш — проигрыш, или с «ненулевой суммой» - выигрыш - выигрыш);
- по степени однородности участников (гомогенные и гетерогенные);
- по степени структурированности и институционализации (полностью или частично);
- по способам регулирования (управление, согласование, разрешение) и пр.

## **Тема Конфликты в различных сферах взаимодействия человека**

- 1. Семейные конфликты**
- 2. Межличностные конфликты в педагогическом процессе**

### **Семейные конфликты**

Семейные конфликты – это противоборство между членами семьи на основе противоположно направленных мотивов и взглядов.

Особенности:

1. Специфика предмета конфликта обусловлена уникальностью семейных отношений.

2. Имеют специфические причины:

- психосексуальная несовместимость супругов;
- претензии на лидерство;
- неудовлетворение потребности в положительных эмоциях;
- пристрастие одного из супругов к чрезмерному удовлетворению своих потребностей;
- неудовлетворение потребности во взаимопомощи и взаимопонимании;
- претензии на управление бюджетом;
- разделение домашних дел;
- различия в потребностях по проведению досуга, увлечениях.

*Внутренние факторы* - кризисы развития семьи

*Внешние факторы* - ухудшение материального положения многих семей; чрезмерная занятость одного из супругов (или обоих) на работе; невозможность нормального трудоустройства одного из супругов; длительное отсутствие своего жилья; отсутствие возможности устроить детей в детское учреждение, девальвация моральных ценностей;

3. Особенности динамики и форм протекания.

4. Могут иметь тяжёлые социальные последствия, которые приводят к тяжёлым заболеваниям членов семьи, игнорированием детей и т.д.

Конфликты во взаимодействии родителей и детей

*Психологические факторы* конфликтов родителей и детей:

1. *Тип внутрисемейных отношений.*
2. *Деструктивность семейного воспитания.*
3. *Возрастные кризисы детей.*
4. *Личностный фактор.*

*Основные направления профилактики конфликтов:*

1. Повышение педагогической культуры родителей
2. Организация семьи на коллективных началах
3. Подкрепление словесных требований обстоятельствами воспитательного процесса.
2. Интерес к внутреннему миру детей, их заботам и увлечениям.
3. Формирование культуры общения.
4. Воспитание детей с учётом их особенностей.

### **Межличностные конфликты в педагогическом процессе**

#### **Ученик – ученик**

Большая часть конфликтов среди учеников возникает из-за претензий на лидерство в микрогруппах. Конфликты возникают между:

- устоявшимися и новыми лидерами;
- между лидерами микрогрупп за признание его авторитета всем классом
- случайные конфликты между учениками в классе

Предупреждение конфликтов:

- Обеспечение личностного стиля общения и педагогической тактики сотрудничества
- Регулировать противоречия, возникшие между учениками до их перетекания в конфликт
- Обеспечение разумной дисциплины.

#### **Конфликт «ученик — учитель»**

Межличностные конфликты между учениками и учителями возникают в средних и старших классах.

Особенности:

- ответственность учителя за педагогически правильное разрешение конфликтов
- участники конфликта имеют разный социальный статус
- разный жизненный опыт участников порождает разную степень ответственности за ошибки при разрешении конфликтов
- различное понимание событий и их причин
- присутствие других учеников делает их свидетелями, а конфликт приобретает воспитательный смысл
- на первое место ставятся интересы ученика как формирующейся личности
- ошибка при разрешении конфликта приводит к новым конфликтам и проблемам
- конфликт в педагогической деятельности легче предупредить чем разрешить.

Выделяют следующие виды конфликтов:

- конфликт деятельности – по поводу успеваемости ученика.
- конфликт поведения (поступков) – по поводу нарушения правил поведения
- конфликт отношений – в сфере эмоционально-личностных взаимоотношений.

#### **Конфликт «педагог — педагог»**

Выделяют несколько вариантов поведения в среде преподавателей:

- 1) соперничество учителя, только достигающего высокого уровня профессиональной деятельности, с ранее признанными авторитетами
- 2) поведение, подчеркивающее степень превосходства опытных преподавателей над молодыми
- 3) создание некоторыми преподавателями благоприятного впечатления о себе не продуктивной деятельностью, а имитацией ее.

### **Конструктивное разрешение конфликтов в педагогическом процессе**

Педагогика имеет на вооружении ряд алгоритмов поведения, необходимых для успешной работы учителя:

- в школе должно быть только рабочее настроение, отрицательные эмоции, связанные с личными проблемами, остаются за порогом школы;
- не избегать конфликтов, направлять процесс их разрешения в конструктивное русло, не затягивать их разрешения;
- одинаковое, справедливое отношение ко всем ученикам;
- вся деятельность учителя сосредоточивается на процессе обучения и воспитания;
- не унижать учеников, а поднимать их до своего уровня;
- учить школьников умению учиться;
- в отношениях с коллегами демонстрировать только асертивную форму поведения.

## **Тема Основы предупреждения конфликтов**

- 1. Профилактика конфликтов**
- 2. Технология предупреждения конфликтов**
- 3. Способы и приёмы воздействия на поведение оппонента**

### **1. Профилактика конфликтов**

Профилактика конфликтов – это такой способ организации жизнедеятельности субъектов социального взаимодействия, которая исключает или сводит к минимуму вероятность возникновения конфликтов между ними.

Цель профилактики – создать такие условия деятельности и взаимодействия людей, которые минимизировали бы вероятность возникновения или деструктивного развития противоречий между ними.

Предпосылки профилактики конфликтов:

- знание общих принципов управления социальными организациями и умение их использовать для анализа конфликтных ситуаций
- уровень общетеоретических знаний о сущности конфликтов
- глубина анализа предконфликтной ситуации
- степень соответствия избранных методов корректировки сложившейся предконфликтной ситуации

Направления профилактики конфликтов:

1. Создание объективных условий, препятствующих возникновению и деструктивному развитию предконфликтных ситуаций.
2. Оптимизация организационно-управленческих условий создания и функционирования организаций.
3. Устранение социально-психологических причин конфликтов.
4. Блокирование личностных причин возникновения конфликтов

### **Технология предупреждения конфликтов**

Предупреждение конфликтов это деятельность участников конфликта, а также третьих лиц по устранению объективных и субъективных причин конфликта.

Технология предупреждения конфликтов есть совокупность знаний о способах, средствах, приёмах воздействия на предконфликтную ситуацию, в результате которого разрешается возникшее противоречие. Воздействие на проблемную ситуацию осуществляется по двум направлениям: влияние на своё поведение и воздействие на психику и поведение оппонента.

Способы и приёмы коррекции своего отношения к предконфликтной ситуации и поведения в ней.

1. Умение определить, что общение стало предконфликтным, и вернуться из предконфликтной ситуации к нормальному взаимодействию, а не пойти на конфликт.
2. Терпимость к инакомыслию.
3. Снижение своей тревожности и агрессивности.
4. Управлять своим текущим психическим состоянием.
5. В общении с окружающими нужно быть внутренне готовыми к решению возникающих проблем путём сотрудничества, компромисса, избегания или уступки.
6. Не ждать от окружающих слишком многого, заранее прогнозируя тот или иной результат.
7. Повышать собственную конфликтоустойчивость.
8. Обладать здоровым чувством юмора.

#### **Способы и приёмы воздействия на поведение оппонента**

1. Не требовать от окружающих невозможного, учитывайте, что их способности к различным видам деятельности различны.
2. Не стремиться быстро, радикально перевоспитать человека, такие попытки обычно приводят к конфликтам.
3. В процессе общения учитывать актуальное психическое состояние партнёра и избегать обсуждения острых проблем, если повышена вероятность агрессивной реакции с его стороны.
4. Использовать оценку психического состояния партнёра по общению на основе невербальной передачи информации, мимики, жестов, позы, движений.
5. Своевременно информировать окружающих об ущемлении ваших интересов.
6. В процессе обсуждения проблемы не перебивать оппонента, дать ему выговориться, что позволяет минимизировать негативные эмоции оппонента.
7. Не увеличивать число обсуждаемых проблем, если по одной из них есть противоречие.
8. Не критиковать личностные качества оппонента по общению.
9. Не загонять оппонента в угол.
10. Избегать крайних, жёстких, категоричных по форме оценок любых аспектов обсуждаемой проблемы, тем более личности партнёра.
11. Установить неформальный, личностный контакт с партнёром по взаимодействию.

### **Тема Разрешение конфликтов**

- 1. Условия и факторы, способствующие разрешению конфликтов.**
- 2. Динамика и приёмы разрешения конфликтов.**
- 3. Переговоры как метод разрешения конфликтов: общая характеристика, классификация и функции переговоров**
- 4. Динамика переговоров**
- 5. Тактические приемы ведения переговоров**
- 6. Психологические условия успеха на переговорах**

#### Условия и факторы конструктивного разрешения конфликтов

##### Условия:

- Прекращение конфликтного взаимодействия.
- Поиск общих или близких по содержанию точек соприкосновения в целях, интересах оппонентов.
- Снижение интенсивности негативных эмоций, переживаемых по отношению к оппоненту.
- Уменьшение негативных эмоций противоположной стороны.
- Объективное обсуждение проблемы.

- Учёт статусов (должностного положения) друг друга.
- Выбор оптимальной стратегии разрешения, соответствующей данным обстоятельствам.

*Факторы:*

- время;
- третья сторона;
- своевременность;
- равновесие сил;
- культура;
- единство ценностей;
- опыт;
- отношения.

**Динамика разрешения конфликтов**

Разрешение конфликта представляет собой многоступенчатый процесс, который включает в себя:

**1. Аналитический этап:** сбор и оценка информации по следующим проблемам:

- объект;
- оппонент;
- собственная позиция;
- причины и непосредственный повод, приведшие к конфликту;
- социальная среда;
- вторичная рефлексия.

Источниками информации выступают личные наблюдения, беседы с руководством, подчиненными, неформальными лидерами, своими друзьями и друзьями оппонентов, свидетелями конфликта и др.

**2. Прогнозирование:** прогнозируют наиболее благоприятное развитие событий; наименее благоприятное развитие событий; наиболее реальное развитие событий; как разрешится противоречие, если просто прекратить активные действия в конфликте.

Критерии разрешения конфликта: правовые нормы; нравственные принципы; мнение авторитетных лиц; прецеденты решения аналогичных проблем, традиции.

**3. Действия по реализации намеченного плана** проводят в соответствии с выбранным способом разрешения конфликта.

По завершении конфликта целесообразно: проанализировать ошибки собственного поведения; обобщить полученные знания и опыт решения проблемы; попытаться нормализовать отношения с недавним оппонентом; снять дискомфорт в отношениях с окружающими; минимизировать отрицательные последствия конфликта.

**Приёмы разрешения конфликтов**

**Негативные:**

- постоянное перебивание партнёра в ходе беседы, создание препятствий к свободному выражению им своей позиции
- проявление личной неприязни, антипатии
- мелочные придирки, не связанные с существом дела
- принижение партнёра, негативная оценка его личности
- попытка запугать собеседника
- подчёркивание разницы между собой и партнёрами
- преуменьшение вклада партнёра в общее дело и преувеличение своих заслуг
- систематические отказы в ответ на конструктивные предложения партнёра, постоянное отрицание справедливости его слов
- проявление неискренности, лицемерия
- нарушение персонального пространства партнёра, пренебрежительные жесты в его адрес.

**Позитивные приёмы:**

- постоянное внимание к собеседнику, способность терпеливо выслушивать его
- уважительное и дружелюбное отношение к собеседнику
- стремление сопереживать оппоненту, проявлять эмпатию
- позволять собеседнику наиболее полно выговориться
- переключать внимание во время переговоров от эмоционального напряжения (кофе, сигарета и т.д.)
- сидеть не напротив друг друга, а рядом под углом на расстоянии полуметра
- объективно признавать правоту собеседника и свою вину
- в ходе обсуждения подчёркивать общность, а не различие позиций.

### 3. Общая характеристика, классификация и функции переговоров

Переговоры являются такой моделью организации конфликтов и разногласий, которая предполагает «прямое» согласование интересов конфликтующих сторон через открытое обсуждение участниками своих разногласий.

#### Основные принципы переговоров:

1. Стороны должны иметь добрую волю к достижению соглашения.
2. Каждая из сторон должна иметь собственный интерес в переговорах.
3. Стороны должны иметь подготовку и навыки ведения переговоров.
4. Стороны должны иметь ресурс для выполнения договорённостей и совместных решений.

Существуют различные подходы к *классификации переговоров*. Один из них основывается на выделении различных целей их участников.

1. Переговоры о продлении действующих соглашений.
2. Переговоры о нормализации.
3. Переговоры о перераспределении.
4. Переговоры о создании новых условий.
5. Переговоры по достижению побочных эффектов.

#### Функции переговоров:

- информационная
- коммуникативная
- регуляции и координации действий;
- контроля
- отвлечения внимания
- пропаганды
- проволок

#### Типовые переговорные сценарии

1. «Позиционный торг».
2. «Переговоры по интересам».
3. «Переговоры при помощи посредника».
4. «Представительство».

Три типа совместных решений участников переговоров:

- компромиссное, или «срединное решение»
- асимметричное решение, относительный компромисс
- нахождение принципиально нового решения путем сотрудничества.

### 2. Динамика переговоров

#### *Подготовка к переговорам.*

Подготовка к переговорам ведется по двум направлениям: организационному и содержательному.

К организационным моментам подготовки относят: формирование делегации, определение места и времени встречи, повестки дня каждого заседания, согласование с заинтересованными организациями касающихся их вопросов.



Содержательная сторона подготовки переговоров включает: анализ проблемы и интересов участников; формирование общего подхода к переговорам и собственной позиции на них; определение возможных вариантов решения, ранжировка в зависимости от степени их приемлемости для обеих сторон.

Для повышения эффективности подготовки возможны:

- проведение экономической, правовой или иной экспертизы;
- составление балансных листов;
- проведение группового обсуждения отдельных вопросов переговоров по методу «мозгового штурма»;
- экспертный опрос по оценке вариантов решений;
- использование компьютерной техники для имитационного моделирования.

Ведение переговоров.

Три этапа ведения переговоров:

- уточнение интересов, концепций и позиций участников
- обсуждение (обоснование своих взглядов и предложений)
- согласование позиций и выработка договоренностей.

Выделяют две фазы согласования: сначала согласование общей формулы, а затем — деталей.

Заключительным периодом переговорного процесса является анализ результатов переговоров и выполнение достигнутых договоренностей.

Переговоры можно считать удавшимися, если обе стороны высоко оценивают их итоги.

Другой важнейший показатель успешности переговоров — степень решения проблемы.

Третий показатель успешности переговоров — выполнение обеими сторонами взятых на себя обязательств.

- После завершения переговоров необходимо провести анализ их содержательной и процессуальной стороны.

### **3. Тактические приемы ведения переговоров**

Существуют приёмы, которые можно использовать на всех этапах переговоров и такие, которые могут быть использованы только на отдельных этапах.

#### **А. Приемы, имеющие широкое применение на всех этапах.**

1. «Уход».
2. «Затяжка».
3. «Выжидание».
4. «Выражение согласия».
5. «Выражение несогласия».
6. «Салями».

**Б. Приемы, относящиеся ко всем этапам, но имеющие свою специфику в применении на каждом из них.**

1. «Пакетирование».
2. «Выдвижение требований в последнюю минуту».
3. «Постепенное повышение сложности» обсуждаемых вопросов.
4. «Разделение проблемы на отдельные составляющие».

#### **В. Тактические приемы, применяемые на определенных этапах переговоров.**

Этап уточнения позиций:

1. Завышение требований.
2. Расстановка ложных акцентов в собственной позиции.
3. Отмалчивание.
4. Блеф.

5. *Открытие позиций*: прямое открытие позиции в выступлениях и открытие позиции через уточнение позиции партнера.

**Этап обсуждения позиций.**

1. *Указание на слабые стороны позиции оппонента*. Вариантами реализации приема могут быть:

- указание на недостаточность полномочий;
- указание на нервозность, возбужденное состояние;
- указание на отсутствие альтернативных вариантов;
- указание на внутреннюю противоречивость высказываний;
- отрицательные оценки действий без аргументации.

2. *Упреждающая аргументация*.

3. *Искажение позиции оппонента*.

4. *Угрозы и давление на оппонента*:

- предупреждения о последствиях, неприятных для оппонента;
- указания на возможность прерывания переговоров;
- указания на возможность блокирования с другими;
- демонстрации силы;
- выдвижения экстремальных требований;
- предъявления ультиматума.

5. *Поиск общей зоны решения*.

**Этап согласования позиций.**

1. *Принятие, предложений*.

2. *Выражение согласия с частью предложений*.

3. *Отклонение предложения оппонента*.

4. *Внесение явно неприемлемых предложений*.

5. *Вымогательство*.

6. *Растущие требования*.

7. *Оправдание неуступчивости* ссылками на объективные обстоятельства.

8. *Возвращение на доработку предложений*.

9. *Возвращение к дискуссии*.

10. *Двойное толкование*.

**4. Психологические условия успеха на переговорах**

1. Личностный фактор и умение участника переговоров учитывать личностные особенности противоположной стороны.

2. Деятельность посредника.

4. Учет национальных особенностей партнера, его стиля ведения переговоров.

5. Социально-психологическая эффективность переговоров различается в диадах и триадах.

6. Усиление контроля общения.

7. Жесткая переговорная позиция.

8. Наличие внешней угрозы для одного из оппонентов.

9. Взаимозависимость оппонентов.