



**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ИНСТИТУТМЕЖДУНАРОДНЫХЭКОНОМИЧЕСКИХСВЯЗЕЙ»**  
**INSTITUTE OF INTERNATIONAL ECONOMIC RELATIONS**

Принята на заседании  
Учёного совета ИМЭС  
(протокол от 28 марта 2024 г. № 8)

**УТВЕРЖДАЮ**  
Ректор ИМЭС Ю.И. Богомолова  
28 марта 2024 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ  
ПРАКТИЧЕСКАЯ КОНФЛИКТОЛОГИЯ**

по направлению подготовки  
37.03.01 Психология

Направленность (профиль)  
«Психологическое консультирование»

*Приложение 4*  
*к основной профессиональной образовательной программе*  
*по направлению подготовки 37.03.01 Психология,*  
*направленность (профиль) «Психологическое консультирование»*

**Программу составил(а):** Соко́р Е. М., канд. психол. наук.

Рабочая программа дисциплины «Практическая конфликтология» входит в состав основной профессиональной образовательной программы высшего образования по направлению подготовки 37.03.01 Психология, направленность (профиль) «Психологическое консультирование» и предназначена для обучающихся очной и очно-заочной форм обучения.

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Цель и задачи дисциплины .....	4
2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы высшего образования.....	4
3. Объем дисциплины в зачетных единицах и академических часах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся .....	4
4. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы .....	5
5. Содержание дисциплины .....	6
6. Структура дисциплины по темам с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий .....	9
7. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине .....	11
8. Перечень вопросов и типовые задания для подготовки к промежуточной аттестации .....	14
9. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины .....	18
10. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины и информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости) .....	18
11. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины .....	19
12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине .....	22

## 1. Цель и задачи дисциплины

**Цель** обучения по дисциплине «Практическая конфликтология» - овладение обучающимися необходимыми систематизированными теоретическими знаниями о природе конфликта, особенностях его протекания в обществе, а также в выработке прикладных навыков и умений позволяющих, в частности, прогнозировать, предотвращать конфликты, управлять ими, вести переговоры.

**Задачи** изучения дисциплины «Практическая конфликтология»:

- формирование положительной мотивации к деятельности по предупреждению и конструктивному разрешению конфликтов;
- обучение практике работы по диагностике конфликтов;
- овладение знаниями и первичными навыками психической саморегуляции в предконфликтных и конфликтных ситуациях;
- выработка умения определять условия, способы и приемы предупреждения межличностных конфликтов;
- формирование первичных навыков конструктивного разрешения межличностных конфликтов различных видов;
- рассмотрение области практического применения конфликтологических знаний в профессиональной и других сферах деятельности психологов.

## 2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы высшего образования

Дисциплина «Практическая конфликтология» входит в часть учебного плана, формируемую участниками образовательных отношений, по направлению подготовки 37.03.01 Психология, направленность (профиль) «Психологическое консультирование».

## 3. Объем дисциплины в зачетных единицах и академических часах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 7 зачётных единиц, всего – 252 часа.

Вид учебной работы	Всего часов	
	очная форма обучения	очно-заочная форма обучения
<b>Контактная работа с преподавателем (всего)</b>	<b>154</b>	<b>98</b>
В том числе:		
Занятия лекционного типа	98	70
Занятия семинарского типа (семинары)	56	28
<b>Самостоятельная работа (всего)</b>	<b>71</b>	<b>127</b>
<b>Контроль</b>	<b>27</b>	
Форма контроля	Зачет с оценкой, Экзамен	
<b>Общая трудоёмкость дисциплины</b>	<b>252</b>	

**4. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы**

Код и наименование компетенции(ий) выпускника	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
<p><b>ПК-3</b> Способен к выявлению специфики психического функционирования человека с учётом особенностей возрастных этапов, кризисов развития и факторов риска, его принадлежности к гендерной, профессиональной и другим социальным группам</p>	<p>ИПК 3.1 Раскрывает особенности функционирования психических процессов человека с учетом онтогенетического развития, протекания возрастных кризисов, факторов риска, а также принадлежности к гендерной, профессиональной и другими социальным группам. ИПК 3.2 Определяет методiku психологического консультирования с учетом возрастных особенностей, кризисов развития, факторов риска, его принадлежности к гендерной, профессиональной и другими социальным группам.</p>	<p><b>Знать:</b> понятие, виды, типы и фазы развития конфликта; специфику психического функционирования человека в условиях конфликта; объективные, организационно-управленческие, социально-психологические и личностные факторы и причины генезиса и развития конфликта. <b>Уметь:</b> выявлять источники, причины и факторы конфликта с целью их разрешения. <b>Владеть:</b> навыками определения методiku психологического консультирования для разрешения конфликтов.</p>
<p><b>ПК-4.</b> Способен осуществлять психологическое консультирование субъектов образовательного процесса</p>	<p>ИПК 4.1 Консультирует обучающихся по проблемам самопознания, профессионального самоопределения, личностным проблемам, вопросам взаимоотношений в коллективе, с родителями и другим вопросам. ИПК 4.2 Осуществляет консультирование администрации образовательной организации, педагогов, родителей (законных представителей) по психологическим проблемам обучения воспитания и развития обучающихся. ИПК 4.3 Оформляет и ведет профессиональную документацию (планы работы, психологические заключения и др.)</p>	<p><b>Знать:</b> специфику конфликтов в образовательном процессе; причины педагогических конфликтов; условия и способы профилактики конфликтов в школе; способы разрешения педагогических конфликтов. <b>Уметь:</b> выявлять причины конфликтов между школьниками, учителями и учениками с учетом особенностей их протекания. <b>Владеть:</b> навыками психологического консультирования администрации образовательной организации, педагогов, родителей (законных представителей) по сложившейся конфликтной ситуации.</p>

## 5. Содержание дисциплины

Наименование тем (разделов)	Содержание тем (разделов)
Тема 1. Теоретические основы конфликтологии	<p>Терминологический аппарат проблемы практической конфликтологии. Методы конфликтологии. Этапы развития конфликтологии. Развитие теории о конфликтах, их роли в жизни общества. Современная конфликтология как меганаука (теория конфликта в философии и естествознании, экономической теории, психологии, математических науках, место конфликтологии в теории управления). Понятие конфликта, его сущности. Структура и процесс развития конфликта. Значение конфликтологии для становления эффективных социальных и межличностных отношений, развития личности. Причины и следствия недооценки конфликтологического знания. История становления науки о конфликтах. Основные источники конфликтологии. История развития конфликтологии в Древнем Китае. История развития конфликтологии в Древней Индии. История развития конфликтологии в Древней Греции. История развития конфликтологии в Средние века. Становление конфликтологии в XX в. Отечественная школа конфликтологии.</p>
Тема 2. Конфликт как социальный феномен	<p>Виды конфликтов, критерии их классификации: по субъектам конфликта, специфике их взаимодействия, способам разрешения конфликта, влиянию на развитие системы, содержанию, объему, длительности и другим критериям. Проблема множественности критериев классификации конфликтов. Системный подход и возможность построения непротиворечивой классификации. Источники, причины, факторы конфликта: определение и соотношение. Дифференциация конфликтов от других похожих на него явлений. Конфликты фантомы, ложные конфликты, бессознательные формы конфликтных взаимодействий.</p> <p>Основные типы конфликтов (внутриличностный, межличностный, групповой, конфликты в организациях и др.). Взаимосвязь разных типов конфликтов. Анатомия конфликта: предмет конфликта, зона разногласий, конфликтная ситуация, образ конфликта. Степень глубины конфликта. Реалистические и нереалистические конфликты.</p> <p>Фазы развития конфликта (конфронтационная, компромиссная и коммуникативная) и их влияние на выбор технологий управления конфликтом. Способы выхода из конфликта (насилие, разъединение, примирение), их преимущества и недостатки. Отличие разрешения конфликтов от их урегулирования. Конструктивные и деструктивные последствия конфликтов. Военная, компромиссная и управленческая фазы конфликта. Коммуникация в конфликте. Основные признаки информационного взаимодействия субъектов конфликта. Конфликт как общественное явление. Социальные противоречия и социальные конфликты. Объективные, организационно-управленческие, социально-психологические и личностные факторы и причины генезиса и развития конфликта</p>

<p>Тема 3. Стратегия поведения в конфликте</p>	<p>Классификация конфликтных личностей. Агрессия в конфликте. Условия протекания конфликта. Понятие и виды стратегий. Стратегический менеджмент. Пять различных толкований понятия «стратегия» Г. Минцберга: стратегия как план; стратегия как прием; стратегия как паттерн; стратегия как позиция; стратегия как перспектива. Экономические стратегические альтернативы: стратегия роста; стратегия стабилизации; стратегия экономии; комбинированная стратегия. Понятие стратегии экономии: стратегия ликвидации; стратегия «сбора урожая»; стратегия сокращения; стратегия сокращения расходов. Пять стратегий поведения в конфликте: конкуренция, уход, приспособление, сотрудничество, компромисс. Теория стратегии и элементы теории игр применительно к теории конфликтов</p>
<p>Тема 4. Динамические характеристики конфликта</p>	<p>Условия протекания конфликтов. Пространственно-временные. Социально- психологические. Социальные. Динамика конфликта. Первый период (латентный). Возникновение проблемной сложной ситуации. Осознание участниками объективной сложной ситуации. Попытка разрешить сложную ситуацию неконфликтными способами. Возникновение конфликтной ситуации. 2 период (открытый период). Инцидент. Эскалация. Баланс противодействий. Понимание бесперспективности борьбы. Завершение конфликта (формы – разрешение; урегулирование; затухание; устранение; перерастание в другой конфликт). Третий период (послеконфликтный). Частичное восстановление отношений. Полное восстановление отношений. Завершение конфликта и готовность сторон к его разрешению. Формы окончания конфликта. Завершение. Урегулирование. Затухание. Капитуляция. Разрешение Доминирование или устранение противника. Основные способы управления собой в конфликтной ситуации. Профилактика конфликтов.</p>
<p>Тема 5. Предупреждение конфликтов</p>	<p>Основные направления социально-управленческого подхода в предупреждении конфликтов: оценка качества менеджмента организации; организационные изменения; корпоративная культура. Социальная ответственность бизнеса и власти. Институты, технологии, критерии оценки социальной ответственности бизнеса. Социальная активность и ответственность личности.</p>
<p>Тема 6. Анализ, диагностика, прогнозирование конфликтов</p>	<p>Философия управления конфликтами. Метод сбора социальной информации. Методики анализа конфликта. 16-факторный личностный опросник Кеттелла. Личностный опросник Г. Айзенка. Методика «Прогноз». Шкала реактивной и личностной тревожности. Опросник А. Баса-А.Дарки. Методика «Q-сортировки». Тест «Чертова дюжина». Тест Собчик. ММРІ. Тест Т. Лири. Тест «30 пословиц». Методика А. Ассингера. Социометрия. Тест Томаса. Тест «Четыре квадрата». Субъекты конфликта. Семишаговая методика анализа и оценки ситуации в конфликте. Прогнозирование конфликта в организации. SWOT-анализ.</p>
<p>Тема 7. Организационные изменения и оптимальные управленческие решения как условие предупреждения и разрешения конфликтов</p>	<p>Структурирование конфликта в организации. Организационные изменения. Реинжиниринг бизнес-процессов. Всеобщее управление качеством. Бенчмаркинг. Этапы и методы принятия решений. Методы принятия управленческих решений: неформальные методы принятия решений; коллективные методы обсуждения и принятия решений; количественные методы принятия решений. Метод Дельфи. Метод номинальной группы. Принцип Парето. Правила Эйзенхауэра. Модель оптимального управленческого решения. Рекомендации Ф. Лютенса.</p>

<p>Тема 8. Социально-психологические технологии управления конфликтами</p>	<p>Социально-психологические технологии предупреждения и разрешения конфликтов. Понятие научающейся организации. Особенности культуры России. Этика деловых отношений. Альтернативные неформальные способы разрешения конфликтов. Медитация. Роли посредника. Выработка упрощенных правил посредничества. Манеры, стили и моральный кодекс переговоров. Посредничества переговоров.</p>
<p>Тема 9. Бизнес-конфликты</p>	<p>Бизнес-конфликты и их виды: конкуренция; бизнес-государство; корпоративные конфликты; гринмэйл; споры хозяйствующих субъектов; производители-потребители товаров и услуг; конфликты в торговле; собственность – менеджмент; банкротство (несостоятельность). Неуплата налогов, сборов и таможенных пошлин. Корпоративные конфликты. Рейдерство. Технологии недружественных поглощений и система защиты. Лесные войны в России. Коррупция и антикоррупционная стратегия. Методики психологического консультирования, направленные на разрешение конфликтов.</p>
<p>Тема 10. Тренинги в решении конфликтов</p>	<p>Особенности тренингов в практической конфликтологии. Упражнение «Интервью». Упражнение «Космическая скорость». Упражнение «Говорю, что вижу». Методы решения любого содержательного конфликта. Силовое решение. Физическое разведение сторон. Поиск решения, устраивающего оппонентов. Ролевая игра «Сглаживание конфликтов». Упражнение «Адские башни». Упражнение «Преувеличение или полное изменение поведения». Упражнение «Приветствие». Упражнение «Сигнал». Упражнение «Печатная машинка». Упражнение «Оправдание». Упражнение «Если бы... я стал бы...». Упражнение «Контраргументы»</p>
<p>Тема 11. Практическая конфликтология в управленческом консультировании</p>	<p>Управленческое консультирование: подходы, цели, задачи. Новые направления в управленческом консультировании. Конфликт глазами конфликтолога-консультанта по управлению. Место конфликта в конфликтной ситуации. Характеристики этапов её развития. Место конфликта в корпоративной культуре организации. Конфликт как существенная характеристика социальных взаимодействий в условиях инноваций. От инновации к консервации: инноватор в практике. Дихотомия исследовательских позиций и методологических подходов. Практика осознанного использования конфликта. Конфликтолог-практик: идеальные типы. Инновационно-ориентированный конфликтолог-практик: идеальные требования к типу мышления. Конфликт как метод формирования конфликтологической компетентности: принципы, подходы, ценности. Методики психологического консультирования, направленные на разрешение конфликтов.</p>
<p>Тема 12. Конфликт в социально-педагогическом процессе</p>	<p>Учебная ситуация как конфликтная. 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. Классификация конфликтов Рыбаковой: особенности протекания конфликтов в системе отношений «учитель-ученик» (конфликты поступков, отношений, деятельности). Модели педагогического общения и конфликты с учащимися разных возрастных групп у педагогов</p>



**6. Структура дисциплины по темам с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий**

**Очная форма обучения**

№ п/п	Наименование тем (разделов) дисциплины	Контактная работа, час.		Самостоятельная работа, час.	Всего, час.
		Занятия лекционного типа	Семинары		
<b>5 семестр</b>					
1.	Теоретические основы конфликтологии	4	4	4	12
2.	Конфликт как социальный феномен	6	4	4	14
3.	Стратегия поведения в конфликте	8	4	6	18
4.	Динамические характеристики конфликта	8	6	8	22
5.	Предупреждение конфликтов	8	4	8	20
6.	Анализ, диагностика, прогнозирование конфликтов	8	6	8	22
<b>Итого за 5 семестр:</b>		<b>42</b>	<b>28</b>	<b>38</b>	<b>108</b>
<b>6 семестр</b>					
7.	Организационные изменения и оптимальные управленческие решения как условие предупреждения и разрешения конфликтов	8	4	4	16
8.	Социально-психологические технологии управления конфликтами	8	4	5	17
9.	Бизнес-конфликты	10	4	6	20
10.	Тренинги в решении конфликтов	10	6	6	22
11.	Практическая конфликтология в управленческом консультировании	10	6	6	22
12.	Конфликт в социально-педагогическом процессе	10	4	6	20
<b>Контроль:</b>					<b>27</b>
<b>Итого за 6 семестр:</b>		<b>56</b>	<b>28</b>	<b>33</b>	<b>144</b>
<b>ИТОГО по дисциплине:</b>		<b>98</b>	<b>56</b>	<b>71</b>	<b>252</b>

**Очно-заочная форма обучения**

№ п/п	Наименование тем (разделов) дисциплины	Контактная работа, час.		Самостоятельная работа, час.	Всего, час.
		Занятия лекционного типа	Семинары		
<b>7 семестр</b>					
1.	Теоретические основы конфликтологии	4	2	11	17
2.	Конфликт как социальный феномен	4	2	11	17
3.	Стратегия поведения в конфликте	4	2	11	17
4.	Динамические характеристики конфликта	6	2	11	19
5.	Предупреждение конфликтов	4	2	11	17
6.	Анализ, диагностика, прогнозирование конфликтов	6	4	11	21
<b>Итого за 7 семестр:</b>		<b>28</b>	<b>14</b>	<b>66</b>	<b>108</b>
<b>8 семестр</b>					
7.	Организационные изменения и оптимальные управленческие решения как условие предупреждения и разрешения конфликтов	6	2	10	18
8.	Социально-психологические технологии управления конфликтами	6	2	10	18
9.	Бизнес-конфликты	6	2	10	18
10.	Тренинги в решении конфликтов	8	2	10	20
11.	Практическая конфликтология в управленческом консультировании	8	2	10	20
12.	Конфликт в социально-педагогическом процессе	8	4	11	23
<b>Контроль:</b>					<b>27</b>
<b>Итого за 8 семестр:</b>		<b>42</b>	<b>14</b>	<b>61</b>	<b>144</b>
<b>ИТОГО по дисциплине:</b>		<b>98</b>	<b>28</b>	<b>127</b>	<b>252</b>

## **7. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине**

Самостоятельная работа является одним из основных видов учебной деятельности, составной частью учебного процесса и имеет своей целью: глубокое усвоение материала дисциплины, совершенствование и закрепление навыков самостоятельной работы с литературой, рекомендованной преподавателем, умение найти нужный материал и самостоятельно его использовать, воспитание высокой творческой активности, инициативы, привычки к постоянному совершенствованию своих знаний, к целеустремленному научному поиску.

Контроль самостоятельной работы, является важной составляющей текущего контроля успеваемости, осуществляется преподавателем во время занятий лекционного и семинарского типов и обеспечивает оценивание хода освоения изучаемой дисциплины.

### **Вопросы для самостоятельного изучения**

1. Теоретические основы конфликтологии.
2. Классификация конфликтов.
3. Стратегия поведения в конфликте.
4. Динамические характеристики конфликта.
5. Предупреждение конфликтов.
6. Предупреждение конфликтов.
7. Анализ, диагностика, прогнозирование конфликтов.
8. Организационные изменения и оптимальные управленческие решения как условие предупреждения и разрешения конфликтов.
9. Социально-психологические технологии управления конфликтами.
10. Управленческое консультирование: подходы, цели, задачи.
11. Тренинги в решении конфликтов.
12. Практическая конфликтология в управленческом консультировании.
13. Инновации и традиции в подготовке конфликтологов.
14. Способы разрешения педагогических конфликтов.

### **Примерные темы рефератов (докладов)**

1. Развитие конфликтологических идей в философской мысли Древнего Востока.
2. История развития конфликтологии в Древней Греции.
3. Эволюция конфликтологических идей в античной философии.
4. Проблема конфликта в классической немецкой философии.
5. Современные проблемы развития конфликтологии.
6. Роль и мест переговоров в процессе регулирования конфликта.
7. Этапы переговорного процесса.
8. Основные модели поведения в переговорном процессе.
9. Проблема внутриличностного конфликта во взглядах З. Фрейда.
10. Внутриличностные конфликты и суицидальное поведение.
11. Классификация внутриличностных конфликтов по К. Левину.
12. Учение К. Юнга о природе внутриличностных конфликтов.
13. Межличностные конфликты в организации: сущность и причины.
14. Классификация и причины межгрупповых конфликтов.
15. Региональные конфликты на постсоветском пространстве.
16. Экологическая катастрофа как глобальный конфликт.
17. Девиантное поведение как фактор конфликтности в семейных отношениях.
18. Конфликтная семья: характеристика и последствия.

19. Классификация социальных конфликтов и их характеристика.
20. Функции конфликтов в организации.
21. Возможности тестов в определении конфликтности личности.
22. Проблема классификации в конфликтологии.
23. Конфликты в сфере управления: типы и способы разрешения.
24. Особенности восприятия конфликтной ситуации.
25. Общение как основной элемент в конфликтном взаимодействии.
26. Конфликты в системе государственного управления.
27. Проблема взаимоотношений граждан и чиновников.
28. Проблема институционализации политических конфликтов.
29. Основные аспекты и тенденции разворачивания политических конфликтов переходного периода.
30. Понятие региональных конфликтов.
31. Региональные конфликты на постсоветском пространстве.
32. Состояние и перспективы конфликтологии этно-национальных отношений.
33. Основные причины и механизмы этноконфликтов.
34. Основные подходы к изучению конфликта.
35. Характеристика методов изучения конфликта.
36. Основные источники конфликтов, их характеристика.
37. Социальная напряженность и основные методы ее регулирования.
38. Психологическая напряженность, ее роль в конфликте.
39. Сущность манипулятивного поведения.
40. Стратегии реагирования человека на возникновение конфликта.
41. Модели развития конфликтной ситуации.
42. Стратегии и тактики конфликтного взаимодействия.
43. Модели конструктивного поведения в конфликте.
44. Профилактика и предупреждение конфликтов.
45. Техника контроля и управления конфликтной ситуацией.
46. Деструктивное поведение в конфликте.
47. Применение уловок при конфликтном взаимодействии.
48. Способы отражения уловок.
49. Эмоции и конфликт.
50. Техника посреднической деятельности в конфликте.
51. Особенности общения с конфликтными людьми.
52. Характеристика стадий конфликта.
53. Динамика протекания конфликта.
54. Специфика конфликтов в образовательном процессе.
55. Анатомия конфликта: предмет конфликта, зона разногласий, конфликтная ситуация, образ конфликта.
56. Основные признаки информационного взаимодействия субъектов конфликта.
57. Дифференциация конфликтов от других похожих на него явлений.
58. Осознание участниками объективной сложной ситуации.

## Распределение самостоятельной работы

Виды, формы и объемы самостоятельной работы студентов при изучении данной дисциплины определяются ее содержанием и отражены в следующей таблице:

№ п/п	Наименование тем(разделов) дисциплины	Вид самостоятельной работы	Объем самостоятельной работы	
			очная форма обучения	очно-заочная форма обучения
1.	Теоретические основы конфликтологии	подготовка к аудиторным занятиям, подготовка рефератов, докладов	4	11
2.	Конфликт как социальный феномен	подготовка к аудиторным занятиям, подготовка рефератов, докладов	4	11
3.	Стратегия поведения в конфликте	подготовка к аудиторным занятиям, подготовка рефератов, докладов	6	11
4.	Динамические характеристики конфликта	подготовка к аудиторным занятиям, подготовка рефератов, докладов	8	11
5.	Предупреждение конфликтов	подготовка к аудиторным занятиям, подготовка рефератов, докладов	8	11
6.	Анализ, диагностика, прогнозирование конфликтов	подготовка к аудиторным занятиям, подготовка рефератов, докладов	8	11
7.	Организационные изменения и оптимальные управленческие решения как условие предупреждения и разрешения конфликтов	подготовка к аудиторным занятиям, подготовка рефератов, докладов	4	10
8.	Социально-психологические технологии управления конфликтами	подготовка к аудиторным занятиям, подготовка рефератов, докладов	5	10
9.	Бизнес-конфликты	подготовка к аудиторным занятиям, подготовка рефератов, докладов	6	10
10.	Тренинги в решении конфликтов	подготовка к аудиторным занятиям, подготовка рефератов, докладов	6	10
11.	Практическая конфликтология в управленческом консультировании	подготовка к аудиторным занятиям, подготовка рефератов, докладов	6	10

12.	Конфликт в социально-педагогическом процессе	подготовка к аудиторным занятиям, подготовка рефератов, докладов		11
<b>ИТОГО:</b>			<b>71</b>	<b>127</b>

## **8. Перечень вопросов и типовые задания для подготовки к промежуточной аттестации**

### **8.1. Перечень вопросов для подготовки к зачету с оценкой**

1. Терминологический аппарат проблемы практической конфликтологии. Методы конфликтологии.
2. Этапы развития конфликтологии.
3. Развитие теории о конфликтах, их роли в жизни общества.
4. Современная конфликтология как меганаука.
5. Понятие конфликта, его сущности.
6. Структура и процесс развития конфликта.
7. Значение конфликтологии для становления эффективных социальных и межличностных отношений, развития личности.
8. Причины и следствия недооценки конфликтологического знания.
9. История становления науки о конфликтах. Основные источники конфликтологии.
10. Виды конфликтов, критерии их классификации.
11. Проблема множественности критериев классификации конфликтов.
12. Системный подход и возможность построения непротиворечивой классификации.
13. Источники, причины, факторы конфликта: определение и соотношение.
14. Дифференциация конфликтов от других похожих на него явлений.
15. Конфликты фантомы, ложные конфликты, бессознательные формы конфликтных взаимодействий.
16. Основные типы конфликтов (внутриличностный, межличностный, групповой, конфликты в организациях и др.). Взаимосвязь разных типов конфликтов.
17. Анатомия конфликта: предмет конфликта, зона разногласий, конфликтная ситуация, образ конфликта.
18. Коммуникация в конфликте.
19. Основные признаки информационного взаимодействия субъектов конфликта.
20. Конфликт как общественное явление. Социальные противоречия и социальные конфликты.
21. Объективные, организационно-управленческие, социально-психологические и личностные факторы и причины генезиса и развития конфликта.
22. Классификация конфликтных личностей. Агрессия в конфликте. Условия протекания конфликта.
23. Понятие и виды стратегий. Стратегический менеджмент.
24. Пять различных толкований понятия «стратегия» Г. Минцберга.
25. Экономические стратегические альтернативы.
26. Пять стратегий поведения в конфликте: конкуренция, уход, приспособление, сотрудничество, компромисс.
27. Теория стратегии и элементы теории игр применительно к теории конфликтов.
28. Условия протекания конфликтов. Пространственно-временные. Социально-психологические. Социальные.

29. Динамика конфликта. Первый период (латентный).
30. Второй период (открытый период). Инцидент. Эскалация. Баланс противодействий.
31. Понимание бесперспективности борьбы.
32. Завершение конфликта (формы – разрешение; урегулирование; затухание; устранение; перерастание в другой конфликт).
33. Третий период (послеконфликтный).
34. Основные направления социально-управленческого подхода в предупреждении конфликтов.
35. Социальная ответственность бизнеса и власти.
36. Институты, технологии, критерии оценки социальной ответственности бизнеса.
37. Социальная активность и ответственность личности.
38. Философия управления конфликтами.
39. Метод сбора социальной информации.
40. Методики анализа конфликта. 16-факторный личностный опросник Кеттелла.
41. Личностный опросник Г. Айзенка. Методика «Прогноз».
42. Шкала реактивной и личностной тревожности.
43. Тест «Чертова дюжина». Тест Собчик. ММРІ. Тест Т. Лири.
44. Тест «30 пословиц». Методика А. Ассингера. Социометрия. Тест Томаса. Тест «Четыре квадрата». Субъекты конфликта.
45. Семишаговая методика анализа и оценки ситуации в конфликте.
46. Прогнозирование конфликта в организации. SWOT-анализ.

## **8.2. Перечень вопросов для подготовки к экзамену**

1. Структурирование конфликта в организации.
2. Организационные изменения.
3. Реинжиниринг бизнес-процессов.
4. Всеобщее управление качеством. Бенчмаркинг.
5. Этапы и методы принятия решений.
6. Методы принятия управленческих решений: неформальные методы принятия решений; коллективные методы обсуждения и принятия решений; количественные методы принятия решений.
7. Метод Дельфи. Метод номинальной группы. Принцип Парето. Правила Эйзенхауэра.
8. Модель оптимального управленческого решения. Рекомендации Ф. Лютенса.
9. Социально-психологические технологии предупреждения и разрешения конфликтов.
10. Понятие научающейся организации.
11. Особенности культуры России.
12. Этика деловых отношений.
13. Альтернативные неформальные способы разрешения конфликтов. Медитация.
14. Роли посредника.
15. Выработка упрощенных правил посредничества.
16. Процедуры успешного проведения переговоров.
17. Манеры, стили и моральный кодекс переговоров.
18. Посредничество и переговоры.
19. Бизнес-конфликты и их виды: конкуренция; бизнес-государство; корпоративные конфликты; гринмэйл; споры хозяйствующих субъектов; производители-потребители товаров и услуг; конфликты в торговле; собственность – менеджмент; банкротство (несостоятельность).
20. Неуплата налогов, сборов и таможенных пошлин. Корпоративные конфликты.

21. Технологии недружественных поглощений и система защиты. Лесные войны в России.
22. Коррупция и антикоррупционная стратегия.
23. Особенности тренингов в практической конфликтологии.
24. Методы решения любого содержательного конфликта.
25. Физическое разведение сторон. Поиск решения, устраивающего оппонентов.
26. Управленческое консультирование: подходы, цели, задачи.
27. Новые направления в управленческом консультировании.
28. Конфликт глазами конфликтолога-консультанта по управлению.
29. Место конфликта в конфликтной ситуации.
30. Характеристики этапов её развития. Место конфликта в корпоративной культуре организации.
31. Конфликт как существенная характеристика социальных взаимодействий в условиях инноваций.
32. От инновации к консервации: инноватор в практике.
33. Дихотомия исследовательских позиций и методологических подходов.
34. Практика осознанного использования конфликта.
35. Конфликтолог-практик: идеальные типы.
36. Инновационно-ориентированный конфликтолог-практик: идеальные требования к типу мышления.
37. Конфликт как метод формирования конфликтологической компетентности: принципы, подходы, ценности.
38. Методики психологического консультирования, направленные на разрешение конфликтов.
39. Возникновение проблемной сложной педагогической ситуации. Осознание участниками объективной сложной ситуации.
40. Попытка разрешить сложную педагогическую ситуацию неконфликтными способами. Возникновение конфликтной ситуации.
41. Учебная ситуация как конфликтная.
42. Специфика конфликтов в образовательном процессе.
43. Причины педагогических конфликтов: объективные, организационно-управленческие, социально-психологические и личностные.
44. Конфликты между школьниками, учителями и учениками.
45. Условия и способы профилактики конфликтов в школе.
46. Способы разрешения педагогических конфликтов.
47. Классификация конфликтов Рыбаковой: особенности протекания конфликтов в системе отношений «учитель-ученик» (конфликты поступков, отношений, деятельности).
48. Модели педагогического общения и конфликты с учащимися разных возрастных групп у педагогов.

### **8.3. Типовые задания для оценки знаний**

1. Социобиологическая теория конфликта выводит его причину из:
  - а) социального неравенства людей;
  - б) естественной агрессивности человека вообще;
  - в) несовершенства человеческой психики.
  
2. Конфликты, способствующие принятию обоснованных решений и развитию взаимодействий в подростковом возрасте, называются:
  - а) конструктивными;
  - б) деструктивными;
  - в) реалистическими;



г) альтруистическими.

3. Заблаговременная подготовка возможного отступления на подготовленные позиции:

- а) рефлексивная защита;
- б) рефлексивное управление;
- в) рефлексивный прогноз.

#### **8.4. Типовое задание для оценки умений**

Вы – школьный психолог. В Вашей школе произошло страшное событие – один из подростков 9 класса пытался покончить свою жизнь самоубийством. На педагогическом совете было решено провести в старших классах собрания, направленные на предупреждение подросткового суицида.

#### **8.5. Типовое задание для оценки навыков**

Определите методику решения конфликтной ситуации в бизнесе.

Вексель без расписки

Сотрудник фирмы «Лес и дом» Андрей должен был передать агенту фирмы-поставщика Максиму Петровичу вексель на большую сумму и акты передачи, которые затем должны быть отправлены самолетом в другой город. Передав документы Максиму Петровичу, Андрей по неопытности не взял у него ни расписки, ни паспортных данных, ни 2-го экземпляра акта передачи. Через несколько дней выяснилось, что документы не дошли до места. Узнав об этом, генеральный директор фирмы «Лес и дом» Павел Иванович обрушил свой гнев на исполнительного директора Светлану Николаевну, которая давала задание подчиненному, а та, в свою очередь, сняла с себя ответственность за ошибку, переложив все на Андрея, хотя она знала, что исполнитель – новичок и не проинструктировала его о всех действиях и мерах защиты документов. Естественно, не разобравшись, генеральный директор Павел Иванович обвинил во всем исполнителя Андрея. Было собрано экстренное собрание коллектива, где Павел Иванович высказал свое мнение о работе всех отделов (не только виноватого), об отсутствии дисциплины, организованности, ответственности в работе сотрудников.

В итоге было принято решение, что, если вексель не найдут, все убытки по его возмещению лягут на исполнителя Андрея; его лишат годовой премии и понизят ему зарплату в 3 раза. Об исполнительном директоре Светлане Николаевне не было сказано ни одного слова, хотя многие знали, что исполнительный директор тоже виноват, но никто не высказал своего мнения. Это был тревожный сигнал, свидетельствующий о более глубоком скрытом конфликте внутри самой организации, отсутствии доверия между руководством и подчиненными, боязнь высказать свое мнение (чревато увольнением).

Пока о векселе не узнал сам генеральный директор, никто даже не поинтересовался о доставке документов: ни исполнительный директор Светлана Николаевна, ни сотрудник Андрей. Когда решением проблемы занялся генеральный директор Павел Иванович, были подключены другие отделы, задействованы милиция и уголовный розыск для поиска Максима Петровича и документов. Выяснилось, что Максим Петрович уехал поездом, а не самолетом, было дано задание – собрать информацию о том, какие поезда и когда уходили в нужном направлении в последние дни и видели ли его сотрудники железнодорожной службы. В результате длительных поисков Андрею и его коллегам удалось разыскать Максима Петровича, который уже уволился с прежнего места работы, но он категорически отказался подтвердить получение векселя и других документов. Через несколько месяцев и Андрей уволился из организации «Лес и дом».

– Кто проиграл, кто выиграл в этой конкретной ситуации? Каковы конструктивные и

- деструктивные последствия данного конфликта для организации «Лес и дом»?
- Для разрешения этой ситуации разработайте программу психологического консультирования вопросам предотвращения и разрешения конфликтов с учетом особенностей возрастных этапов, кризисов развития и факторов риска, его принадлежности к гендерной, профессиональной и другими социальным группам.

## **9. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины**

### **9.1. Основная литература**

1. Чернова, Г. Р. Конфликтология : учебное пособие для вузов / Г. Р. Чернова, М. В. Сергеева, А. А. Беляева. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 203 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08423-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/516758>
2. Леонов, Н. И. Конфликтология: общая и прикладная : учебник и практикум для вузов / Н. И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 395 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09672-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/516451>

### **9.2. Дополнительная литература**

1. Бунтовская, Л. Л. Конфликтология : учебное пособие для вузов / Л. Л. Бунтовская, С. Ю. Бунтовский, Т. В. Петренко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 144 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08403-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/514460>
2. Охременко, И. В. Конфликтология : учебное пособие для вузов / И. В. Охременко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 154 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05147-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/515063>

## **10. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины и информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)**

1. <https://urait.ru> – ЭБС «Образовательная платформа Юрайт»
2. <http://biblioclub.ru>- ЭБС «Университетская библиотека онлайн».
2. <https://elibrary.ru> - научная электронная библиотека (НЭБ) «eLIBRARY.RU»
3. <http://www.encyclopedia.ru> - Мир энциклопедий.
4. <https://student2.consultant.ru/> - Справочная правовая система «Консультант Плюс».
5. <https://4brain.ru/psy> - Психология человека
6. <https://postnauka.ru/themes/psihologiya> - Психология на портале
7. <http://www.psychology.ru/> - Психология на русском языке

### **Лицензионное программное обеспечение:**

- Windows (зарубежное, возмездное);
- MS Office (зарубежное, возмездное);
- Adobe Acrobat Reader (зарубежное, свободно распространяемое);
- КонсультантПлюс: «КонсультантПлюс: Студент» (российское, свободно распространяемое);
- 7-zip – архиватор (зарубежное, свободно распространяемое);
- Comodo Internet Security (зарубежное, свободно распространяемое).

## **11. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины**

Организация образовательного процесса регламентируется учебным планом и расписанием учебных занятий. Язык обучения (преподавания) – русский.

При формировании своей индивидуальной образовательной траектории обучающийся имеет право на перезачет соответствующих дисциплин и профессиональных модулей, освоенных в процессе предшествующего обучения, который освобождает обучающегося от необходимости их повторного освоения.

### **Образовательные технологии**

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

### **Занятия лекционного типа**

Лекционный курс предполагает систематизированное изложение основных вопросов учебного плана.

На первой лекции лектор обязан предупредить студентов, применительно к какому базовому учебнику (учебникам, учебным пособиям) будет прочитан курс.

Лекционный курс должен давать наибольший объем информации и обеспечивать более глубокое понимание учебных вопросов при значительно меньшей затрате времени, чем это требуется большинству студентов на самостоятельное изучение материала.

### **Занятия семинарского типа**

Семинарские (практические занятия) представляют собой детализацию лекционного теоретического материала, проводятся в целях закрепления курса и охватывают все основные разделы.

Основной формой проведения семинаров и практических занятий является обсуждение наиболее проблемных и сложных вопросов по отдельным темам, а также решение задач и разбор примеров и ситуаций в аудиторных условиях. В обязанности преподавателя входят: оказание методической помощи и консультирование студентов по соответствующим темам курса.

Активность на практических занятиях оценивается по следующим критериям:

- ответы на вопросы, предлагаемые преподавателем;
- участие в дискуссиях;
- выполнение проектных и иных заданий;
- ассистирование преподавателю в проведении занятий.

Доклады и оппонирование докладов проверяют степень владения теоретическим материалом, а также корректность и строгость рассуждений.

Оценивание практических заданий входит в накопленную оценку.

### **Самостоятельная работа обучающихся**

Самостоятельная работа студентов – это процесс активного, целенаправленного приобретения студентом новых знаний, умений без непосредственного участия преподавателя, характеризующийся предметной направленностью, эффективным контролем и оценкой результатов деятельности обучающегося.

Цели самостоятельной работы:

- систематизация и закрепление полученных теоретических знаний и практических умений студентов;
- углубление и расширение теоретических знаний;
- формирование умений использовать нормативную и справочную документацию, специальную литературу;
- развитие познавательных способностей, активности студентов, ответственности и организованности;
- формирование самостоятельности мышления, творческой инициативы, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации;
- развитие исследовательских умений и академических навыков.

Самостоятельная работа может осуществляться индивидуально или группами студентов в зависимости от цели, объема, уровня сложности, конкретной тематики.

Технология организации самостоятельной работы студентов включает использование информационных и материально-технических ресурсов образовательного учреждения.

Перед выполнением обучающимися внеаудиторной самостоятельной работы преподаватель может проводить инструктаж по выполнению задания. В инструктаж включается:

- цель и содержание задания;
- сроки выполнения;
- ориентировочный объем работы;
- основные требования к результатам работы и критерии оценки;
- возможные типичные ошибки при выполнении.

Инструктаж проводится преподавателем за счет объема времени, отведенного на изучение дисциплины.

Контроль результатов внеаудиторной самостоятельной работы студентов может проходить в письменной, устной или смешанной форме.

Студенты должны подходить к самостоятельной работе как к наиважнейшему средству закрепления и развития теоретических знаний, выработке единства взглядов на отдельные вопросы курса, приобретения определенных навыков и использования профессиональной литературы.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся должны быть оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

При самостоятельной проработке курса обучающиеся должны:

- просматривать основные определения и факты;
- повторить законспектированный на лекционном занятии материал и дополнить его с учетом рекомендованной по данной теме литературы;
- изучить рекомендованную литературу, составлять тезисы, аннотации и конспекты наиболее важных моментов;
- самостоятельно выполнять задания, аналогичные предлагаемым на занятиях;
- использовать для самопроверки материалы фонда оценочных средств;
- выполнять домашние задания по указанию преподавателя.

## **Рекомендации по обучению инвалидов и лиц с ОВЗ**

Освоение дисциплины инвалидами и лицами с ОВЗ может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах. Предполагаются специальные условия для получения образования инвалидами и лицами с ОВЗ.

Профессорско-педагогический состав знакомится с психолого-физиологическими особенностями обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ, индивидуальными программами реабилитации инвалидов (при наличии). При необходимости осуществляется дополнительная поддержка преподавания тьюторами, психологами, социальными работниками, прошедшими подготовку ассистентами.

В соответствии с методическими рекомендациями Минобрнауки РФ (утв. 8 апреля 2014 г. № АК-44/05вн) в курсе предполагается использовать социально-активные и рефлексивные методы обучения, технологии социокультурной реабилитации с целью оказания помощи в установлении полноценных межличностных отношений с другими студентами, создании комфортного психологического климата в студенческой группе. Подбор и разработка учебных материалов производятся с учетом предоставления материала в различных формах: аудиальной, визуальной, с использованием специальных технических средств и информационных систем.

Медиа материалы также следует использовать и адаптировать с учетом индивидуальных особенностей обучения инвалидов и лиц с ОВЗ.

Освоение дисциплины инвалидами и лицами с ОВЗ осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения (персонального и коллективного использования). Материально-техническое обеспечение предусматривает приспособление аудиторий к нуждам инвалидов и лиц с ОВЗ.

Форма проведения аттестации для студентов-инвалидов и лиц с ОВЗ устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей. Для инвалидов и лиц с ОВЗ предусматривается доступная форма предоставления заданий оценочных средств, а именно:

- в печатной или электронной форме (для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата);
- в печатной форме или электронной форме с увеличенным шрифтом и контрастностью (для лиц с нарушениями слуха, речи, зрения);
- методом чтения ассистентом задания вслух (для лиц с нарушениями зрения).

Студентам с инвалидностью и лицам с ОВЗ увеличивается время на подготовку ответов на контрольные вопросы. Для таких студентов предусматривается доступная форма предоставления ответов на задания, а именно:

- письменно на бумаге или набором ответов на компьютере (для лиц с нарушениями слуха, речи);
- выбором ответа из возможных вариантов с использованием услуг ассистента (для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата);
- устно (для лиц с нарушениями зрения, опорно-двигательного аппарата).

При необходимости для обучающихся с инвалидностью и лиц с ОВЗ процедура оценивания результатов обучения может проводиться в несколько этапов.

## **12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

**Учебная аудитория**, предназначенная для проведения учебных занятий, предусмотренных настоящей рабочей программой дисциплины, оснащенная оборудованием и техническими средствами обучения, в состав которых входят: комплекты специализированной учебной мебели, доска классная, мультимедийный проектор, экран, компьютер с установленным лицензионным программным обеспечением, с выходом в сеть «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду.

**Помещение для самостоятельной работы обучающихся – аудитория, оснащенная следующим оборудованием и техническими средствами:** специализированная мебель для преподавателя и обучающихся, доска учебная, мультимедийный проектор, экран, звуковые колонки, компьютер (ноутбук), персональные компьютеры для работы обучающихся с установленным лицензионным программным обеспечением, с выходом в сеть «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду.