

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФИЛИАЛ КУБАНСКОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО УНИВЕРСИТЕТА  
В Г. СЛАВЯНСКЕ-НА-КУБАНИ**

**Кафедра профессиональной педагогики, психологии и физической культуры**

**Л. Г. ЮРЧЕНКО**

# **КОНФЛИКТОЛОГИЯ**

**Методические материалы  
к изучению дисциплины и организации самостоятельной работы  
студентов 2-го курса бакалавриата, обучающихся по направлению  
44.03.02 Психолого-педагогическое образование  
всех форм обучения**

Славянск-на-Кубани  
Филиал Кубанского государственного университета  
в г. Славянске-на-Кубани  
2018

УДК 159.923:316.613  
ББК 88.504  
К652

Рекомендовано к печати кафедрой профессиональной педагогики, психологии и физической культуры филиала Кубанского государственного университета в г. Славянске-на-Кубани  
Протокол № 7 от 2 февраля 2017 г.

*Рецензенты:*

доктор психологических наук, профессор МГППУ

*Е. Ю. Пряжникова*

кандидат психологических наук, доцент

*М. А. Лукьяненко*

**Юрченко, Л. Г.**

**К652 Конфликтология** : метод. материалы для студентов 2-го курса бакалавриата, обучающихся по направлению 44.03.02 Психолого-педагогическое образование (профиль подготовки – Психология и социальная педагогика) / Л. Г. Юрченко. – Славянск-на-Кубани : Филиал Кубанского гос. ун-та в г. Славянске-на-Кубани, 2018. – с. 53 1 экз.

Методические материалы разработаны на основании ФГОС ВО, учебного плана и учебной программы дисциплины «Конфликтология» и направлены на формирование и развитие компетенций студентов, позволяющих осуществлять социально-психологическую, педагогическую и профессиональную деятельность, эффективно предупреждать и разрешать конфликтные ситуации, повышать конфликтологическую культуру педагога-психолога для успешной реализации его профессиональной деятельности и саморазвития.

Методические материалы включают в себя введение, структуру и содержание дисциплины, тематический план, рекомендации к изучению теоретического материала, подготовке к практическим занятиям и экзамену, методические рекомендации к самостоятельной работе студентов, примерную рейтинговую систему оценки успеваемости студентов и учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.

Адресовано студентам 2-го курса бакалавриата, обучающимся по по направлению 44.03.02 Психолого-педагогическое образование (профиль подготовки – Психология и социальная педагогика).

Электронная версия издания размещена в электронной информационно-образовательной среде филиала и доступна обучающимся из любой точки доступа к информационно-коммуникационной сети «Интернет».

УДК 159.923:316.613  
ББК 88.504

© Филиал Кубанского государственного университета  
в г. Славянске-на-Кубани, 2018

## СОДЕРЖАНИЕ

1 Цели и задачи изучения дисциплины.....	4
1.1 Цель освоения дисциплины.....	4
1.2 Задачи дисциплины.....	4
1.3 Место дисциплины в структуре образовательной программы.....	4
1.4 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.....	5
2 Структура и содержание дисциплины.....	5
2.1 Структура дисциплины.....	6
2.2 Содержание разделов дисциплины.....	7
2.2.1 Занятия лекционного типа.....	7
2.2.2 Занятия семинарского типа.....	11
2.2.3 Лабораторные занятия.....	18
2.2.4 Примерная тематика курсовых работ.....	18
2.3 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.....	18
3 Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.....	26
3.1 Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля.....	26
3.1.1 Примерные вопросы для устного опроса.....	27
3.1.2 Примерные тестовые задания для внутрисеместровой аттестации.....	28
3.1.3 Примерные задания для практической работы студентов.....	30
3.2 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации.....	31
3.2.1 Вопросы на экзамен.....	32
3.2.2 Задания на экзамен.....	33
4 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.....	46
5 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины.....	47
6 Методические указания для студентов по освоению дисциплины.....	48
6.1 Методические рекомендации для подготовки к лекционным занятиям.....	48
6.2 Методические рекомендации для подготовки к семинарским (практическим) занятиям.....	49
6.3 Методические рекомендации для подготовки к самостоятельной работе.....	49
6.4 Методические рекомендации для получения консультации.....	50
6.5 Методические рекомендации по обучению лиц с ОВЗ и инвалидов.....	50
7 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине.....	51
7.1 Перечень информационных технологий.....	51
7.2 Перечень необходимого программного обеспечения.....	51
7.3 Перечень информационных справочных систем.....	52
8 Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине.....	52

# 1 ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ИЗУЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

## 1.1 Цель освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины «Конфликтология» является формирование компетенций: ПК-13 -готовность осуществлять сбор данных об индивидуальных особенностях детей, проявляющихся в образовательной деятельности и в общении со сверстниками;

и ПК-16- способность к выявлению интересов, трудностей, проблем, конфликтных ситуаций и отклонений в поведении обучающихся. В соответствии с этим ставятся следующие задачи дисциплины.

## 1.2 Задачи дисциплины

Изучение дисциплины «Конфликтология» направлена на формирование у студентов следующих компетенций:

ПК-13 готовность осуществлять сбор данных об индивидуальных особенностях детей, проявляющихся в образовательной деятельности и в общении со сверстниками;

ПК-16 способность к выявлению интересов, трудностей, проблем, конфликтных ситуаций и отклонений в поведении обучающихся.

В соответствии с этим ставятся следующие задачи дисциплины.

1. Формирование системы знаний и умений, связанных с основными понятиями, историей и современным состоянием конфликтологии как науки, с ее фундаментальными теоретическими положениями.

2. Формирование системы психологических знаний и умений, владений, необходимых для сбора данных об индивидуальных особенностях детей, проявляющихся в образовательной деятельности и в общении со сверстниками;

3. Повышение конфликтологической культуры будущего педагога-психолога для успешной реализации его профессиональной деятельности и саморазвития

4. Обеспечение условий для активизации познавательной деятельности студентов и формирования у них опыта разрешения и профилактики конфликтных ситуаций в ходе решения психолого-педагогических ситуаций и способности к выявлению интересов, трудностей, проблем, конфликтных ситуаций и отклонений в поведении обучающихся.

5. Стимулирование самостоятельной, деятельности по освоению содержания дисциплины и формированию необходимых компетенций.

## 1.3 Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Конфликтология» относится к вариативной части профессионального цикла.

Для освоения дисциплины студенты используют знания, умения, навыки, сформированные в ходе изучения следующих дисциплин: «Общая и экспериментальная психология», «Психология развития», «Психолого-

педагогическая диагностика», «Психолого-педагогическое взаимодействие участников образовательного процесса», «Методы активного социально-психологического взаимодействия», «Психодиагностика семей и детей группы риска».

Дисциплина «Конфликтология» является предшествующей для изучения «Техники психотерапии» и «Актуальные проблемы психологии».

#### **1.4 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы**

Изучение данной учебной дисциплины направлено на формирование компетенций:

ПК-13 готовностью осуществлять сбор данных об индивидуальных особенностях детей, проявляющихся в образовательной деятельности и в общении со сверстниками;

ПК-16 способностью к выявлению интересов, трудностей, проблем, конфликтных ситуаций и отклонений в поведении обучающихся.

## **2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

№ п.п.	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или её части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			знать	уметь	владеть
1	ПК-13	- готовность осуществлять сбор данных об индивидуальных особенностях детей, проявляющихся в образовательной деятельности и в общении со сверстниками	- основные понятия и термины дисциплины, отечественные и зарубежные теории конфликтов;	предупреждать конфликтное поведение всех субъектов образовательного процесса.	целостным представлением о психологических особенностях межличностного общения, в том числе взаимодействию в конфликте.
2	ПК-16	способность к выявлению интересов, трудностей, проблем, конфликтных	свободно определять и диагностировать различные виды	самостоятельно анализировать конфликтное поведение и	самостоятельно урегулировать конфликтное взаимодействие,

		ситуаций и отклонений в поведении обучающихся	конфликтов; самостоятельно анализировать конфликтное поведение личности и группы, уметь определять возможности профилактики конфликтов в образовательной среде	предвидеть последствия собственных действий	при этом адекватно оценивать свои личные и профессиональные возможности.
--	--	---	--	---	--

## 2.1 Структура дисциплины

Распределение видов учебной работы и их трудоемкости по разделам дисциплины.

Разделы дисциплины, изучаемые в 4 семестре (*очная форма*)

1	Наименование разделов	Всего	Количество часов			
			Аудиторная работа			Внеаудиторная работа
			ЛК	ПЗ	ЛР	СР
1	2	3	4	5	6	7
4 семестр						
1	Тема 1. Введение в курс. Предмет конфликтологии и методы исследования.	6	2	2		2
2	Тема 2. История развития конфликтологии	6	2	2		2
3	Тема 3. Развитие отечественной конфликтологии.	6	2	2		2

4	Тема 4. Типология и виды конфликтов.	8	2	2	4
5	Тема 5. Функции и структура конфликтов.	6	2	2	2
6	Тема 6. Динамика конфликта и стили взаимодействия в конфликте.	8	2	4	2
7	Тема 7. Социальные конфликты.	14	4	6	4
8	Тема 8. Основы предупреждения конфликтов.	6	2	2	2
9	Тема 9. Управление конфликтом	8	2	4	2
10	Тема 10. Профилактика конфликтности .	8	2	4	2
<b>Итого по 4 семестру:</b>			<b>20</b>	<b>30</b>	<b>54</b>

## 2.2 Содержание разделов дисциплины

### 2.2.1 Занятия лекционного типа

№	Наименование раздела	Содержание раздела	Форма текущего контроля
1	2	3	4
<b>4 семестр</b>			
1.	Введение в курс. Предмет конфликтологии и методы исследования.	Конфликтология как наука, ее предмет, методы исследования и задачи. Современная конфликтология: актуальные теоретико-методологические и практические проблемы. Конфликтология в системе наук: межпредметные связи. Отличие научного анализа конфликтов от обыденного взгляда. Связь конфликтологии с другими науками и дисциплинами учебного плана данной специальности. Объект и предмет конфликтологии. Структура современной конфликтологии как научной дисциплины: общая теория конфликтов, частные отрас-	У

		<p>ли конфликтологии (теории среднего уровня) и прикладная конфликтология. Изначальная практическая ориентированность конфликтологии.</p> <p>«Конфликтология» как учебная дисциплина, ее роль и место в системе профессиональной подготовки педагогов-психологов.</p> <p>Наиболее известные исследовательские и образовательные центры в США и странах Западной Европы, реализующие программы и проекты, связанные с конфликтологической проблематикой.</p> <p>Цель и задачи данного курса. Его концептуальное обоснование. Логическая структура курса. Библиографическое описание. Соотношение теоретического и практического блоков. Характер оценивания знаний и навыков слушателей.</p>	
2.	История развития конфликтологии	<p>История развития конфликтологии. Формирование конфликтологических идей. Истолкование природы конфликта в эпоху Средневековья. Два подхода к пониманию природы социального конфликта в Новое время. Диалектическая концепция социально-классового конфликта К.Маркса и его последователей. Конфликтологическая проблематика в истории социологии. Концепция социально согласия и «человеческих отношений» Общая теория конфликтного взаимодействия Конфликтологическая проблематика в истории психологии. Конфликтология и правоведение.</p>	У
3.	Развитие отечественной конфликтологии.	<p>Конфликтология в современной России. Отсутствие работ по конфликтологической проблематике в советской литературе по социальным и гуманитарным наукам вплоть до конца 80-х г. Пробуж-</p>	У



		<p>дение интереса к конфликтологической проблематике у отечественных исследователей в начале 90-х гг. Конфликтологическая практика: становление конфликтологической практики в 70-е гг. XX в., разработка переговорных методик разрешения конфликта, технологий переговоров с участием посредника-медиатора, возникновение в 80-х гг. и последующее распространение конфликтологических центров во всем мире.</p> <p>Развитие конфликтологии в России. Бесконфликтная модель общества как главенствующая теория в советский период. Периодизация и основные отрасли отечественной конфликтологии. Необходимость рассмотрения конфликта как формы социального взаимодействия в 80-90-е гг. XX в. основание для становления отечественной конфликтологии как науки. Особенности конфликтологической практика в современной России.</p>	
4.	Типология и виды конфликтов.	<p>Проблема типологии конфликтов. Классификация конфликтов. Типология конфликтов. Классификация Р. Л. Ключевского. Отличительные особенности вековых конфликтов в человеческой истории, связанных с длительным противостоянием идеологий и религий. О конфликтах культур и цивилизаций: постановка вопроса американским исследователем С. Хантингтоном и дискуссия по этому поводу.</p> <p>Виды конфликтов. Классификация конфликтов. Критерии выделения конфликтов. Типология конфликтов. Виды международных конфликтов. Формы массовых конфликтов.</p>	ПЗ
5.	Функции и структура конфликтов.	<p>Понятие «функция». Функциональность конфликта. Понятие конструктивных и деструктивных функций конфликта. Основные функции конфликтов для самих участников. Основные функции кон-</p>	У,Т

		<p>фликта для социального окружения. Конфликт как способ выявления и разрешения противоречий Конфликты и реформирование социальных структур. Конфликт как многомерное явление. Структура конфликта. Объект конфликта. Предмет конфликта. Участники конфликта. Субъективные характеристики сторон конфликта. Формы конфликтной ситуации. Компоненты объективного содержания конфликтной ситуации. Субъективные составляющие конфликтной ситуации.</p>	
6.	Динамика конфликта и стили взаимодействия в конфликте.	<p>Динамика. Стадии протекания конфликта. Причины конфликта. Этапы конфликта.</p> <p>Инцидент, эскалация конфликта, кульминация, улучшение ситуации, или фаза деэскалации конфликта, «Завершение конфликта. Примирение и переговоры как наиболее эффективный способ выхода из конфликтной ситуации.</p> <p>Типичное поведение в конфликтной ситуации Характеристика основных стилей поведения. Проблема идентичности и конфликт. Стратегии поведения людей в конфликтных. Важность правильного составления карты конфликта</p>	ПЗ
7.	Социальные конфликты.	<p>Природа социального конфликта. Источники и причины возникновения конфликта. Позитивные и деструктивные функции конфликта. Структурные элементы конфликта. Процесс и динамика социального конфликта. Стадии и фазы развития социального конфликта. Правила поведения в условиях конфликта. Методы снятия психологического напряжения в условиях конфликта. Понятие стресса и дистресса. Фазы развития стресса.</p> <p>Профилактика стрессов в деловом общении.</p>	Т

8	Основы предупреждения конфликтов.	Современные методы изучения конфликта. Концепции управляемости конфликта. Стадии управления конфликтом. Прогнозирование. Причины и факторы межличностных и групповых конфликтов. Предупреждение конфликт. Моделирование конфликтов. Управление собственным поведением в конфликте. Стратегии ослабления стресса. Стимулирование конфликта.	ПЗ
9.	Управление конфликтом	Регулирование конфликта. Переговорный процесс. Понятие медиации. Руководитель как посредник в конфликте. Завершение конфликта как заключительный этап управления. Разрешение как форма полного завершения конфликта. Основные способы предупреждения, разрешения и управления социальными конфликтами. Принципы управления социальными конфликтами.	У
10.	Профилактика конфликтности.	Мониторинг предконфликтной ситуации и прогнозирование конфликтов. Научный анализ «фоновой напряженности». Суть и роль прогнозирования конфликтов. Мониторинг. Суть и роль работы педагога-психолога в этих условиях. Особенности предупредительной работы и профилактики конфликтов	Т

Примечание: У – устный опрос, Т – тестирование, ПЗ – практическое занятие.

### 2.2.2 Занятия семинарского типа

№	Наименование раздела	Содержание раздела	Форма текущего контроля
1	2	3	4
<b>4 семестр</b>			
1	Предмет конфликтологии и методы исследования.	<p style="text-align: center;">Занятие № 1</p> <p>Тема занятия: Предмет конфликтологии и методы исследования..</p> <p>Вопросы для обсуждения:</p> <p>1.Понятийный аппарат конфликтологии.</p>	ПР

		<p>2. Исследовательские методы науки о конфликте.</p> <p>3. Какие группы понятий раскрывают предмет конфликтологии?</p> <p>4. Какие понятия раскрывают структуру конфликта?</p> <p>5. Покажите сходство и различие понятий «объект конфликтологии» и «предмет конфликтологии»?</p> <p>6. Покажите взаимосвязь между объектом, предметом и методом конфликтологии.</p> <p>7. Охарактеризуйте основные методы конфликтологического исследования.</p>	
2	История развития конфликтологии	<p style="text-align: center;">Занятие № 2</p> <p>Тема занятия: История развития конфликтологии</p> <p>Вопросы для обсуждения:</p> <p>1. Теоретические и социально-исторические предпосылки возникновения конфликтологии.</p> <p>2. Теоретико-методологические основы конфликтологии.</p> <p>3. временные проблемы развития конфликтологии.</p> <p>Проблемные вопросы:</p> <p>1. о такое «социология конфликта» и «психология конфликта»? Какова их взаимосвязь?</p> <p>2. гла ли конфликтология возникнуть до XX века? (Ответ обоснуйте).</p> <p>3. чему конфликтологическая мысли развивалась в рамках философии?</p> <p>4. кие факторы лежали в основе эволюции конфликтологических взглядов в истории философии.</p>	ПР
3	Развитие отечественной конфликтологии.	<p style="text-align: center;">Занятие № 3</p> <p>Тема занятия: Развитие отечественной конфликтологии.</p> <p>Вопросы для обсуждения:</p> <p>1. Развитие конфликтологии в СССР.</p> <p>2. Развитие конфликтологии в</p>	ПР

		<p>постсоветский период.</p> <p>3. Практика посреднической деятельности по разрешению конфликтов.</p> <p>4. Первые периодические издания, посвященные социальным конфликтам.</p> <p>Проблемные вопросы:</p> <p>1. Как решалась проблема конфликта в марксистской философии? Как обосновывалась идея возможности преодления острых конфликтов при социализме в советской философии?</p> <p>2. В чем отличия конфликтов, возникающих по трем разным формулам?</p> <p>3. Когда и где впервые были созданы конфликтологические центры? Когда и где появился первый центр по разрешению конфликтов в России?</p> <p>4. Развитие конфликтологии в нашей стране также активно развивалось, как и зарубежом? Обоснуйте мнение.</p>	
4	Общая теория конфликтов	<p>Занятие № 4</p> <p>Тема занятия: Типология и виды конфликтов.</p> <p>Вопросы для обсуждения:</p> <p>1. Понятие конфликта</p> <p>2. Сущность конфликта и его структура.</p> <p>3. Проблема типологии конфликтов.</p> <p>4. Классификация конфликтов.</p> <p>Проблемные вопросы:</p> <p>1. В чем состоит суть проблемы определения конфликта как категории конфликтологии?</p> <p>2. Почему конфликт рассматривается как сложное многомерное явление?</p> <p>3. В чем различие необходимых и достаточных условий возникновения</p>	У,Т

		<p>конфликта?</p> <p>4.В чем состоит различие общих и частных причин конфликтов?</p> <p>5.Приведите пример конфликтной ситуации, возникшей в педагогическом процессе.</p> <p>6.В чем причина разнообразия классификаций конфликтов?</p> <p>7.Какая из обозначенных вами классификаций кажется вам наиболее приемлемой?</p>	
5	Функции конфликтов	<p>Занятие № 5</p> <p>Тема занятия: Функции конфликтов (на примере групповых конфликтов).</p> <p>Вопросы для обсуждения:</p> <p>1.Понятие групповых конфликтов их классификация и функции.</p> <p>2.Самооценка методом тестирования готовности к личному взаимодействию.</p> <p>3.Назовите два основных типа групповых конфликтов.</p> <p>4.Перечислите особенности конфликта «личность – группа».</p> <p>5.Перечислите варианты конфликтов «личность – группа».</p> <p>6.Назовите формы проявления конфликтов между личностью и группой.</p> <p>7.Объясните понятие «групповая атрибуция».</p>	ПР
6	Сущность и структура конфликтов	<p>Занятие № 6</p> <p>Тема занятия: Сущность конфликта и его причины.</p> <p>Вопросы для обсуждения</p> <p>1.Сущность конфликта и его структура.</p> <p>2.Классификация конфликтов</p> <p>3.Причины конфликтов.</p> <p>Проблемные вопросы:</p> <p>1.В чем состоит суть проблемы определения конфликта как категории конфликтологии?</p> <p>2.Почему конфликт рассматривается как</p>	ПР

		<p>сложное многомерное явление?</p> <p>3. В чем различие необходимых и достаточных условий возникновения конфликта?</p> <p>4. В чем причина разнообразия классификаций конфликтов?</p> <p>5. Какая из обозначенных вами классификаций кажется вам наиболее приемлемой (обоснуйте)?</p> <p>6. В чем состоит различие общих и частных причин конфликтов?</p> <p>7. Приведите пример конфликтной ситуации, возникшей в педагогическом процессе. Определите общие и частные причины конфликта.</p>	
7	Динамика конфликта.	<p style="text-align: center;">Занятие № 7</p> <p>Тема занятия: Динамика конфликта. Вопросы для обсуждения:</p> <p>1. Динамика развития конфликта и возможность его урегулирования на различных этапах конфликтного взаимодействия.</p> <p>2. Технологии рационального поведения в конфликте.</p> <p>3. Что понимают под технологиями эффективного общения в конфликте?</p> <p>4. Назовите основные содержательные аспекты процесса общения.</p> <p>5. Сформулируйте основное (существенное) противоречие процесса общения в конфликте.</p> <p>6. Сформулируйте психологический закон общения.</p>	Т
8	Теории и стили поведения личности в конфликте.	<p style="text-align: center;">Занятие № 8</p> <p>Тема занятия: Теории и стили поведения личности в конфликте. Вопросы для обсуждения:</p> <p>1. Основные модели поведения личности в конфликтном взаимодействии.</p> <p>2. Стратегии поведения в конфликте.</p> <p>3. Характеристика основных стратегий</p>	ПР

		поведения в конфликте. 4. Типы конфликтных личностей. 5. Стили поведения личности в конфликте.	
9	Социальные конфликты.	<p style="text-align: center;">Занятие № 9</p> <p>Тема занятия: Социальные конфликты. Вопросы для обсуждения:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Понятие конфликтов в обществе.</li> <li>2. Место социального конфликта в обществе.</li> <li>3. Предупреждение социальных конфликтов.</li> <li>4. Определите понятие конфликта в обществе.</li> <li>5. Назовите основные группы конфликтов в обществе.</li> <li>6. Определите понятие экономического конфликта.</li> <li>7. Назовите главный фактор, определяющий экономические конфликты, и обоснуйте ответ.</li> <li>8. Перечислите основные субъекты экономических конфликтов.</li> <li>9. Определите понятие политического конфликта.</li> </ol>	У
10	Внутриличностные конфликты.	<p style="text-align: center;">Занятие № 10</p> <p>Тема занятия: Внутриличностные конфликты. Вопросы для обсуждения</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Понятие внутриличностного конфликта.</li> <li>2. Основные психологические концепции внутриличностных конфликтов.</li> </ol>	У
11	Способы предупреждения и разрешения конфликтов.	<p style="text-align: center;">Занятие № 11</p> <p>Тема занятия: Основы предупреждения конфликтов Вопросы для обсуждения:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Трудности предупреждения конфликтов.</li> <li>2. Способы предупреждения</li> </ol>	ПР



		конфликтов. 3. Проблема конфликтных личностей.	
12	Основы предупреждения конфликтов. Стрессоустойчивость как способ предупреждения конфликтов.	<p style="text-align: center;">Занятие № 12</p> <p>Тема занятия: Основы предупреждения конфликтов. Стрессоустойчивость как способ предупреждения конфликтов.</p> <p>Вопросы для обсуждения:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Понятие и природа стресса</li> <li>2. Причины и источники стресса.</li> <li>3. Профилактика стрессов в производственных ситуациях</li> <li>4. Индивидуальная стратегия и тактика стрессоустойчивого поведения.</li> </ol>	У
13	Управление конфликтом.	<p style="text-align: center;">Занятие № 13</p> <p>Тема занятия: Управление конфликтом.</p> <p>Вопросы для обсуждения:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Понятие управления конфликтом.</li> <li>2. Содержание управления конфликтами.</li> <li>3. Приведите определения понятия «управление конфликтом»?</li> <li>4. Какие виды деятельности субъекта управления включают в свое содержание процесс управления конфликтом?</li> <li>5. Объясните понятия: «прогнозирование конфликта», и «предупреждение конфликта».</li> </ol>	У
14	Профилактика конфликтности. Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте.	<p style="text-align: center;">Занятие № 14</p> <p>Тема занятия: Профилактика конфликтности. Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте</p> <p>Вопросы для обсуждения:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Понятие технологий эффективного общения и их основное содержание.</li> <li>2. Технологии рационального поведения в конфликте.</li> <li>3. Что понимают под технологиями эффективного общения в конфликте?</li> <li>4. Назовите основные содержательные аспекты процесса общения.</li> </ol>	ПР

		5.Сформулируйте основное (существенное) противоречие процесса общения в конфликте. 6.Сформулируйте психологический закон общения.	
15	Методы разрешения конфликтов Психология переговорного процесса по разрешению конфликтов.	Занятие № 15 Тема занятия: Методы разрешения конфликтов Психология переговорного процесса по разрешению конфликтов. Вопросы для обсуждения: 1. Основное содержание переговорного процесса. 2. Модели поведения партнеров в переговорном процессе. 3. Манипулятивные технологии в переговорном процессе и противодействие им. 4. Технологии стратегий и тактик в переговорном процессе. 5. Психология переговорного процесса (проводится методом тестирования и обработки тренинговых упражнений).	Т

Примечание: У – устный опрос, Т – тестирование, ПР – практическая работа.

### 2.2.3 Лабораторные занятия.

Лабораторные занятия не предусмотрены учебным планом.

### 2.2.4 Примерная тематика курсовых работ

Курсовые работы не предусмотрены учебным планом.

## 2.3 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

№	Вид СР	Перечень учебно-методического обеспечения дисциплины по выполнению самостоятельной работы
1	2	3
<b>4 семестр</b>		
1	Подготовка к практическому занятию	1. Бунтовская, Л. Л. Конфликтология : учебное пособие для академического бакалавриата / Л. Л. Бунтовская, С. Ю. Бунтовский, Т. В. Петренко. — 2-е изд., перераб.

		и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 144 с. — (Серия : Университеты России). — ISBN 9785-534-04502-4. — Режим доступа : <a href="http://www.biblio-online.ru/book/3E79C591-1A0C-4377-81A0-A3871DD5F4F3">www.biblio-online.ru/book/3E79C591-1A0C-4377-81A0-A3871DD5F4F3</a> . Кашапов, М. М. Психология конфликта[Электронный ресурс] : учебник и практикум для академического бакалавриата / М. М. Кашапов. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 184 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-00683-4. — Режим доступа : <a href="http://www.biblio-online.ru/book/F7D0D828-1548-47CF-8A37-7222B28CB95F">www.biblio-online.ru/book/F7D0D828-1548-47CF-8A37-7222B28CB95F</a> . Конфликтология : учебник / под ред. В. П. Ратникова. - 3-е изд., перераб. и доп. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 543 с. : табл., граф., ил, схемы - (Золотой фонд российских учебников). - Библиогр.: с. 527-531. - ISBN 978-5-238-02174-4 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=115393">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=115393</a>
2	Подготовка к практическому занятию	1. Бунтовская, Л. Л. Конфликтология : учебное пособие для академического бакалавриата / Л. Л. Бунтовская, С. Ю. Бунтовский, Т. В. Петренко. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 144 с. — (Серия : Университеты России). — ISBN 978-5-534-04502-4. — Режим доступа : <a href="http://www.biblio-online.ru/book/3E79C591-1A0C-4377-81A0-A3871DD5F4F3">www.biblio-online.ru/book/3E79C591-1A0C-4377-81A0-A3871DD5F4F3</a> . Кашапов, М. М. Психология конфликта [Электронный ресурс] : учебник и практикум для академического бакалавриата / М. М. Кашапов. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 184 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-00683-4. — Режим доступа : <a href="http://www.biblio-online.ru/book/F7D0D828-1548-47CF-8A37-7222B28CB95F">www.biblio-online.ru/book/F7D0D828-1548-47CF-8A37-7222B28CB95F</a> . Конфликтология : учебник / под ред. В. П. Ратникова. - 3-е изд., перераб. и доп. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 543 с. : табл., граф., ил, схемы - (Золотой фонд российских учебников). - Библиогр.: с. 527-531. - ISBN 978-5-238-02174-4 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=115393">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=115393</a>
3	Подготовка к практическому занятию	1. Бунтовская, Л. Л. Конфликтология : учебное пособие для академического бакалавриата / Л. Л. Бунтовская, С. Ю. Бунтовский, Т. В. Петренко. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 144 с. — (Серия : Университеты России). — ISBN 978-5-534-

		<p>04502-4. — Режим доступа : <a href="http://www.biblio-online.ru/book/3E79C591-1A0C-4377-81A0-A3871DD5F4F3">www.biblio-online.ru/book/3E79C591-1A0C-4377-81A0-A3871DD5F4F3</a>. Кашапов, М. М. Психология конфликта [Электронный ресурс] : учебник и практикум для академического бакалавриата / М. М. Кашапов. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 184 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-00683-4. — Режим доступа : <a href="http://www.biblio-online.ru/book/F7D0D828-1548-47CF-8A37-7222B28CB95F">www.biblio-online.ru/book/F7D0D828-1548-47CF-8A37-7222B28CB95F</a>. Конфликтология : учебник / под ред. В. П. Ратникова. - 3-е изд., перераб. и доп. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 543 с. : табл., граф., ил, схемы - (Золотой фонд российских учебников). - Библиогр.: с. 527-531. - ISBN 978-5-238-02174-4 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=115393">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=115393</a></p>
4	<p>Подготовка к устному опрос, Подготовка к тестированию</p>	<p>1. Бунтовская, Л. Л. Конфликтология : учебное пособие для академического бакалавриата / Л. Л. Бунтовская, С. Ю. Бунтовский, Т. В. Петренко. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 144 с. — (Серия : Университеты России). — ISBN 978-5-534-04502-4. — Режим доступа : <a href="http://www.biblio-online.ru/book/3E79C591-1A0C-4377-81A0-A3871DD5F4F3">www.biblio-online.ru/book/3E79C591-1A0C-4377-81A0-A3871DD5F4F3</a>. Кашапов, М. М. Психология конфликта [Электронный ресурс] : учебник и практикум для академического бакалавриата / М. М. Кашапов. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 184 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-00683-4. — Режим доступа : <a href="http://www.biblio-online.ru/book/F7D0D828-1548-47CF-8A37-7222B28CB95F">www.biblio-online.ru/book/F7D0D828-1548-47CF-8A37-7222B28CB95F</a>. Конфликтология : учебник / под ред. В. П. Ратникова. - 3-е изд., перераб. и доп. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 543 с. : табл., граф., ил, схемы - (Золотой фонд российских учебников). - Библиогр.: с. 527-531. - ISBN 978-5-238-02174-4 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=115393">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=115393</a></p>
5	<p>Подготовка к практическому занятию</p>	<p>1. Бунтовская, Л. Л. Конфликтология : учебное пособие для академического бакалавриата / Л. Л. Бунтовская, С. Ю. Бунтовский, Т. В. Петренко. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 144 с. — (Серия : Университеты России). — ISBN 978-5-534-04502-4. — Режим доступа : <a href="http://www.biblio-online.ru/book/3E79C591-1A0C-4377-81A0-A3871DD5F4F3">www.biblio-online.ru/book/3E79C591-1A0C-4377-81A0-A3871DD5F4F3</a>.</p>

		<p>A3871DD5F4F3. Кашапов, М. М. Психология конфликта [Электронный ресурс] : учебник и практикум для академического бакалавриата / М. М. Кашапов. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 184 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-00683-4. — Режим доступа : <a href="http://www.biblionline.ru/book/F7D0D828-1548-47CF-8A37-7222B28CB95F">www.biblionline.ru/book/F7D0D828-1548-47CF-8A37-7222B28CB95F</a>. Конфликтология : учебник / под ред. В. П. Ратникова. - 3-е изд., перераб. и доп. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 543 с. : табл., граф., ил, схемы - (Золотой фонд российских учебников). - Библиогр.: с. 527-531. - ISBN 978-5-238-02174-4 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=115393">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=115393</a></p>
6	Подготовка к практическому занятию	<p>1. Бунтовская, Л. Л. Конфликтология : учебное пособие для академического бакалавриата / Л. Л. Бунтовская, С. Ю. Бунтовский, Т. В. Петренко. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 144 с. — (Серия : Университеты России). — ISBN 978-5-534-04502-4. — Режим доступа : <a href="http://www.biblionline.ru/book/3E79C591-1A0C-4377-81A0-A3871DD5F4F3">www.biblionline.ru/book/3E79C591-1A0C-4377-81A0-A3871DD5F4F3</a>. Кашапов, М. М. Психология конфликта [Электронный ресурс] : учебник и практикум для академического бакалавриата / М. М. Кашапов. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 184 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-00683-4. — Режим доступа : <a href="http://www.biblionline.ru/book/F7D0D828-1548-47CF-8A37-7222B28CB95F">www.biblionline.ru/book/F7D0D828-1548-47CF-8A37-7222B28CB95F</a>. Конфликтология : учебник / под ред. В. П. Ратникова. - 3-е изд., перераб. и доп. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 543 с. : табл., граф., ил, схемы - (Золотой фонд российских учебников). - Библиогр.: с. 527-531. - ISBN 978-5-238-02174-4 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=115393">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=115393</a></p>
7	Подготовка к тестированию	<p>1. Бунтовская, Л. Л. Конфликтология : учебное пособие для академического бакалавриата / Л. Л. Бунтовская, С. Ю. Бунтовский, Т. В. Петренко. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 144 с. — (Серия : Университеты России). — ISBN 978-5-534-04502-4. — Режим доступа : <a href="http://www.biblionline.ru/book/3E79C591-1A0C-4377-81A0-A3871DD5F4F3">www.biblionline.ru/book/3E79C591-1A0C-4377-81A0-A3871DD5F4F3</a>. Кашапов, М. М. Психология конфликта [Электронный ресурс] : учебник и практикум для ака-</p>

		демического бакалавриата / М. М. Кашапов. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 184 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-00683-4. — Режим доступа : <a href="http://www.biblio-online.ru/book/F7D0D828-1548-47CF-8A37-7222B28CB95F">www.biblio-online.ru/book/F7D0D828-1548-47CF-8A37-7222B28CB95F</a> . Конфликтология : учебник / под ред. В. П. Ратникова. - 3-е изд., перераб. и доп. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 543 с. : табл., граф., ил, схемы - (Золотой фонд российских учебников). - Библиогр.: с. 527-531. - ISBN 978-5-238-02174-4 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=115393">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=115393</a>
8	Подготовка к практическому занятию	1. Бунтовская, Л. Л. Конфликтология : учебное пособие для академического бакалавриата / Л. Л. Бунтовская, С. Ю. Бунтовский, Т. В. Петренко. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 144 с. — (Серия : Университеты России). — ISBN 978-5-534-04502-4. — Режим доступа : <a href="http://www.biblio-online.ru/book/3E79C591-1A0C-4377-81A0-A3871DD5F4F3">www.biblio-online.ru/book/3E79C591-1A0C-4377-81A0-A3871DD5F4F3</a> . Кашапов, М. М. Психология конфликта [Электронный ресурс] : учебник и практикум для академического бакалавриата / М. М. Кашапов. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 184 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-00683-4. — Режим доступа : <a href="http://www.biblio-online.ru/book/F7D0D828-1548-47CF-8A37-7222B28CB95F">www.biblio-online.ru/book/F7D0D828-1548-47CF-8A37-7222B28CB95F</a> . Конфликтология : учебник / под ред. В. П. Ратникова. - 3-е изд., перераб. и доп. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 543 с. : табл., граф., ил, схемы - (Золотой фонд российских учебников). - Библиогр.: с. 527-531. - ISBN 978-5-238-02174-4 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=115393">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=115393</a>
9	Подготовка к устному опросу	1. Бунтовская, Л. Л. Конфликтология : учебное пособие для академического бакалавриата / Л. Л. Бунтовская, С. Ю. Бунтовский, Т. В. Петренко. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 144 с. — (Серия : Университеты России). — ISBN 978-5-534-04502-4. — Режим доступа : <a href="http://www.biblio-online.ru/book/3E79C591-1A0C-4377-81A0-A3871DD5F4F3">www.biblio-online.ru/book/3E79C591-1A0C-4377-81A0-A3871DD5F4F3</a> . Кашапов, М. М. Психология конфликта [Электронный ресурс] : учебник и практикум для академического бакалавриата / М. М. Кашапов. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 184 с.

		— (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-00683-4. — Режим доступа : <a href="http://www.biblionline.ru/book/F7D0D828-1548-47CF-8A37-7222B28CB95F">www.biblionline.ru/book/F7D0D828-1548-47CF-8A37-7222B28CB95F</a> . Конфликтология : учебник / под ред. В. П. Ратникова. - 3-е изд., перераб. и доп. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 543 с. : табл., граф., ил, схемы - (Золотой фонд российских учебников). - Библиогр.: с. 527-531. - ISBN 978-5-238-02174-4 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=115393">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=115393</a>
10	Подготовка к устному опросу	1. Бунтовская, Л. Л. Конфликтология : учебное пособие для академического бакалавриата / Л. Л. Бунтовская, С. Ю. Бунтовский, Т. В. Петренко. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 144 с. — (Серия : Университеты России). — ISBN 978-5-534-04502-4. — Режим доступа : <a href="http://www.biblionline.ru/book/3E79C591-1A0C-4377-81A0-A3871DD5F4F3">www.biblionline.ru/book/3E79C591-1A0C-4377-81A0-A3871DD5F4F3</a> . Кашапов, М. М. Психология конфликта [Электронный ресурс] : учебник и практикум для академического бакалавриата / М. М. Кашапов. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 184 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-00683-4. — Режим доступа : <a href="http://www.biblionline.ru/book/F7D0D828-1548-47CF-8A37-7222B28CB95F">www.biblionline.ru/book/F7D0D828-1548-47CF-8A37-7222B28CB95F</a> . Конфликтология : учебник / под ред. В. П. Ратникова. - 3-е изд., перераб. и доп. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 543 с. : табл., граф., ил, схемы - (Золотой фонд российских учебников). - Библиогр.: с. 527-531. - ISBN 978-5-238-02174-4 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=115393">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=115393</a>
11	Подготовка к практическому занятию	1. Бунтовская, Л. Л. Конфликтология : учебное пособие для академического бакалавриата / Л. Л. Бунтовская, С. Ю. Бунтовский, Т. В. Петренко. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 144 с. — (Серия : Университеты России). — ISBN 978-5-534-04502-4. — Режим доступа : <a href="http://www.biblionline.ru/book/3E79C591-1A0C-4377-81A0-A3871DD5F4F3">www.biblionline.ru/book/3E79C591-1A0C-4377-81A0-A3871DD5F4F3</a> . Кашапов, М. М. Психология конфликта [Электронный ресурс] : учебник и практикум для академического бакалавриата / М. М. Кашапов. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 184 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-00683-4. — Режим доступа : <a href="http://www.biblionline.ru/book/F7D0D828-1548-47CF-8A37-7222B28CB95F">www.biblionline.ru/book/F7D0D828-1548-47CF-8A37-7222B28CB95F</a>

		<p>online.ru/book/F7D0D828-1548-47CF-8A37-7222B28CB95F. Конфликтология : учебник / под ред. В.П. Ратникова. - 3-е изд., перераб. и доп. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 543 с. : табл., граф., ил, схемы - (Золотой фонд российских учебников). - Библиогр.: с. 527-531. - ISBN 978-5-238-02174-4 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=115393">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=115393</a></p>
12	Подготовка к устному опосу	<p>1. Бунтовская, Л. Л. Конфликтология : учебное пособие для академического бакалавриата / Л. Л. Бунтовская, С. Ю. Бунтовский, Т. В. Петренко. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 144 с. — (Серия : Университеты России). — ISBN 978-5-534-04502-4. — Режим доступа : <a href="http://www.biblio-online.ru/book/3E79C591-1A0C-4377-81A0-A3871DD5F4F3">www.biblio-online.ru/book/3E79C591-1A0C-4377-81A0-A3871DD5F4F3</a>. Кашапов, М. М. Психология конфликта [Электронный ресурс] : учебник и практикум для академического бакалавриата / М. М. Кашапов. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 184 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-00683-4. — Режим доступа : <a href="http://www.biblio-online.ru/book/F7D0D828-1548-47CF-8A37-7222B28CB95F">www.biblio-online.ru/book/F7D0D828-1548-47CF-8A37-7222B28CB95F</a>. Конфликтология : учебник / под ред. В. П. Ратникова. - 3-е изд., перераб. и доп. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 543 с. : табл., граф., ил, схемы - (Золотой фонд российских учебников). - Библиогр.: с. 527-531. - ISBN 978-5-238-02174-4 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=115393">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=115393</a></p>
13	Подготовка к устному опосу	<p>1. Бунтовская, Л. Л. Конфликтология : учебное пособие для академического бакалавриата / Л. Л. Бунтовская, С. Ю. Бунтовский, Т. В. Петренко. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 144 с. — (Серия : Университеты России). — ISBN 978-5-534-04502-4. — Режим доступа : <a href="http://www.biblio-online.ru/book/3E79C591-1A0C-4377-81A0-A3871DD5F4F3">www.biblio-online.ru/book/3E79C591-1A0C-4377-81A0-A3871DD5F4F3</a>. Кашапов, М. М. Психология конфликта [Электронный ресурс] : учебник и практикум для академического бакалавриата / М. М. Кашапов. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 184 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-00683-4. — Режим доступа : <a href="http://www.biblio-online.ru/book/F7D0D828-1548-47CF-8A37-7222B28CB95F">www.biblio-online.ru/book/F7D0D828-1548-47CF-8A37-7222B28CB95F</a>. Конфликтология : учебник / под ред.</p>



		В. П. Ратникова. - 3-е изд., перераб. и доп. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 543 с. : табл., граф., ил, схемы - (Золотой фонд российских учебников). - Библиогр.: с. 527-531. - ISBN 978-5-238-02174-4 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=115393">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=115393</a>
14	Подготовка к практическому занятию	1. Бунтовская, Л. Л. Конфликтология : учебное пособие для академического бакалавриата / Л. Л. Бунтовская, С. Ю. Бунтовский, Т. В. Петренко. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 144 с. — (Серия : Университеты России). — ISBN 978-5-534-04502-4. — Режим доступа : <a href="http://www.biblio-online.ru/book/3E79C591-1A0C-4377-81A0-A3871DD5F4F3">www.biblio-online.ru/book/3E79C591-1A0C-4377-81A0-A3871DD5F4F3</a> . Кашапов, М. М. Психология конфликта [Электронный ресурс] : учебник и практикум для академического бакалавриата / М. М. Кашапов. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 184 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-00683-4. — Режим доступа : <a href="http://www.biblio-online.ru/book/F7D0D828-1548-47CF-8A37-7222B28CB95F">www.biblio-online.ru/book/F7D0D828-1548-47CF-8A37-7222B28CB95F</a> . Конфликтология : учебник / под ред. В. П. Ратникова. - 3-е изд., перераб. и доп. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 543 с. : табл., граф., ил, схемы - (Золотой фонд российских учебников). - Библиогр.: с. 527-531. - ISBN 978-5-238-02174-4 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=115393">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=115393</a>

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

– в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями слуха:

– в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

– в форме электронного документа.

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

### 3 ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

#### 3.1 Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля

##### Рейтинговая система оценки текущей успеваемости студентов

№	Наименование раздела	Виды оцениваемых работ	Максимальное кол-во баллов
1	2	3	4
<b>4 семестр</b>			
1	Предмет конфликтологии и методы исследования.	Практическая работа на занятиях	2
2	История развития конфликтологии	Практическая работа на занятиях	2
3	Развитие отечественной конфликтологии.	Практическая работа на занятиях	2
4	Общая теория конфликтов	Устный опрос Тестирование	3 10
5	Функции конфликтов	Практическая работа на занятиях	2
6	Функции и структура конфликтов	Практическая работа на занятиях	2
7	Динамика конфликта.	Тестирование	10
8	Теории и стили поведения личности в конфликте.	Практическая работа на занятиях	2
9	Социальные конфликты.	Устный опрос	3
10	Внутриличностные конфликты.	Устный опрос	3
11	Способы предупреждения и разрешения конфликтов.	Устный опрос Практическая работа на занятиях	3 2

12	Основы предупреждения конфликтов. Стрессоустойчивость как способ предупреждения конфликтов	Практическая работа на занятиях	2
13	Управление конфликтом.	Устный опрос Практическая работа на занятиях	3 3
14	Профилактика конфликтности. Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте.	Устный опрос	3
15	Методы разрешения конфликтов Психология переговорного процесса по разрешению конфликтов.	Устный опрос	3
		Компьютерное тестирование (внутрисеместровая аттестация)	40
ВСЕГО			100

### 3.1.1 Примерные вопросы для устного опроса

1. Развитие конфликтологических идей в философской мысли Древнего Востока.
2. Эволюция конфликтологических идей в античной философии.
3. Проблема конфликта в философии Нового времени.
4. Проблема конфликта в классической немецкой философии.
5. Особенности развития теории конфликта в марксистской философии.
6. Современные проблемы развития конфликтологии.
7. Современные конфликты в обществе: сущность, содержание и формы проявления.
8. Движущие силы и мотивация конфликтов в обществе.
9. Уровни экономических конфликтов в современном обществе.
10. Война как конфликт.

### 3.1.2 Примерные тестовые задания для внутрисеместровой аттестации

#### Тестовые задания по дисциплине «Конфликтология».

№	Вопрос	Варианты ответов
1	Конфликтология как относительно самостоятельная теория возникла:	а) в конце XIX века; б) в начале XX века; в) в 30-е годы XX века; г) в конце 50-х годов XX века.
2	Становление конфликтологической практики происходит:	а) в конце XIX века; б) в 70-е годы XX века; в) в начале 50-х годов XX века; г) в 30-е годы XX века; д) в 80-е годы XX века.
3	Возникновение конфликтологии как относительно самостоятельной теории связано с работами:	а) К. Маркса и Ф. Энгельса, О. Конта; б) П. Сорокина, Г. Зиммеля, З. Фрейда; в) Р. Дарендорфа, Л. Козера, М. Дойча, М. Шерифа; г) В. Линкольна, Л. Томпсона, Д. Скотт; д) Р. Фишера, У. Юри, К. Томаса.
4	Методику ПОИР (Постепенных и обоюдных инициатив по разрядке напряженности) разработал:	а) Ч. Освуд; б) В. Линкольн; в) Л. Томпсон; г) Р. Фишер; д) Ш. и Г. Боуэр.
5	Гарвардский метод «принципиальных переговоров» разработали;	а) Д. Скотт и Ш. и Г. Боуэр; б) К. Томас и Р. Киллмен; в) М. Шериф и Д. Рапопорт; г) В. Линкольн и Л. Томпсон; д) Р. Фишер и У. Юри.
6	Первые учебные заведения по подготов-	а) в США (70-80-х годах); б) в США (60-х годах);

	ке специалистов-медиаторов появились:	в) в Германии (70-х годах); г) в Австралии(80-х годах); д)в России (конец 80-х годов).
7	Первый международный центр разрешения конфликтов был создан:	а) в 1972 г. в США; б) в 1986 г. в Австралии; в) в 1989 г. в Германии; г) в 1985 г. в Швейцарии; д) в 1992 г. в России.
8	В России центр по разрешению конфликтов был создан:	а) в Москве в 1992 г.; б) в Санкт-Петербурге в 1993 г.; в)в Сочив 1995 г г) во Владивостоке в 1993 г.; д)в Твери в 1998 г.
9	Предметом конфликтологии являются	а) конфликты; б) закономерности и механизмы возникновения конфликтов, а также принципы и технологии управления ими; в) любые столкновения; г) механизмы поведения личности в конфликте и технологии переговорного процесса по разрешению конфликта; д) законы противоборства субъектов социального взаимодействия
10	Какой из приведенных методов относится к группе методов управления конфликтами:	а) социологический метод; б) метод тестирования; в) метод картографии; г) метод наблюдения; д) метод эксперимента.

### 3.1.3 Примерные задания для практической работы студентов

1. Решите задачу с конкретной ситуацией, ответив на вопросы, приведенные в конце каждой задачи.

Задача: Вы недавно назначены менеджером по кадрам. Вы еще плохо знаете сотрудников фирмы, сотрудники еще не знают вас в лицо. Вы идете на совещание к генеральному директору. Проходите мимо курительной комнаты и замечаете двух сотрудников, которые курят и о чем-то оживленно беседуют. Возвращаясь с совещания, которое длилось один час, вы опять видите тех же сотрудников в курилке за беседой. Как бы вы поступили в данной ситуации? Объясните свое поведение.

2. Решите задачу с конкретной ситуацией, ответив на вопросы, приведенные в конце каждой задачи.

Задача: Вы начальник отдела. В отделе напряженная обстановка, срываются сроки выполнения работ. Не хватает сотрудников. Выезжая в командировку, вы случайно встречаете свою подчиненную -- молодую женщину, которая уже две недели находится на больничном. Но вы находите ее в полном здравии. Она кого-то с нетерпением встречает в аэропорту.

Вопрос. Как вы поступите в этом случае? Объясните свое поведение.

3. Решите задачу с конкретной ситуацией, ответив на вопросы, приведенные в конце каждой задачи.

Задача: Руководитель принял на работу специалиста, который должен работать в подчинении у его заместителя. Прием на работу не был согласован с заместителем. Вскоре проявилась неспособность принятого работника выполнять свои обязанности. Заместитель служебной запиской докладывает об этом руководителю...

Вопрос. Как бы вы поступили на месте руководителя? Проиграйте возможные варианты.

4. Составить и охарактеризовать схему или таблицу «Основные классификации и виды конфликтов» (по С.В. Емельянову)

5. Решите задачу с конкретной ситуацией, ответ обоснуйте.

Задача: Вика долго и обстоятельно готовилась к контрольной работе, подготовилась хорошо. Наташа к контрольной не готовилась. Во время контрольной работы у Вики и Наташи один вариант. Наташа просит Вику дать возможность списать её решение. Вике обидно, она долго готовилась, приложила много сил, чтобы хорошо контрольную написать. Как правильно поступить Вике? 1) Дать списать. 2) Сказать, что сама не решила ( хотя Вика задачу решила). 3) Сказать, чтобы думала сама. 4) Подсказать ход решения, но само решение не давать.

6. Заполните таблицу.

№ п/п	Основание классификации	Виды конфликтов	Общая характеристика
1.			

### **3.2 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации**

Студенты обязаны сдать экзамен в соответствии с расписанием и учебным планом. Экзамен по дисциплине преследует цель оценить сформированность требуемых компетенций, работу студента за курс, получение теоретических знаний, их прочность, развитие творческого мышления, приобретение навыков самостоятельной работы, умение применять полученные знания для решения практических задач.

Экзамен проводится в устной форме по билетам. Каждый билет содержит один теоретический вопрос и одну задачу. Экзаменатор имеет право задавать студентам дополнительные вопросы по всей учебной программе дисциплины. Время проведения экзамена устанавливается нормами времени. Результат сдачи экзамена заносится преподавателем в экзаменационную ведомость и зачетную книжку.

Оценка **«отлично»** выставляется, если студент:

- полно раскрыл содержание материала в области, предусмотренной программой;
- изложил материал грамотным языком в определенной логической последовательности, точно использовал терминологию;
- правильно выполнил рисунки, чертежи, графики, использовал наглядные пособия, соответствующие ответу
- показал умения иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами из практики;
- продемонстрировал усвоение изученных сопутствующих вопросов, сформированность и устойчивость знаний;
- отвечал самостоятельно без наводящих вопросов, как на билет, так и на дополнительные вопросы.

Оценка **«хорошо»** выставляется, если:

- в изложении допущены небольшие пробелы, не исказившие методического содержания ответа;
- допущены один - два недочета при освещении основного содержания ответа, исправление по замечанию преподавателя;
- допущены ошибки или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов, легко исправленных по замечанию преподавателя.

Оценка **«удовлетворительно»** выставляется, если:

- неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения программного материала;
- имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, чертежах, выкладках, рассуждениях, исправленных после нескольких наводящих вопросов преподавателя.

Оценка **«неудовлетворительно»** выставляется, если:

- не раскрыто основное содержание учебного методического материала;

- обнаружено незнание и непонимание студентом большей или наиболее важной части дисциплины;
- допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, в рисунках, чертежах, в использовании и применении наглядных пособий, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов преподавателя;
- допущены ошибки в освещении основополагающих вопросов дисциплины.

### **3.2.1 Вопросы на экзамен**

1. Исторические особенности отношения общества к конфликту. Предмет и задачи конфликтологии.
2. Теоретические предпосылки возникновения конфликтологии.
3. Этапы развития конфликтологии.
4. Связь конфликтологии с другими науками. Развитие конфликтологии в России.
5. Особенности отношения к конфликту в отечественной науке.
6. Признаки конфликтной ситуации..
7. Понятие эскалации конфликта: механизм и сущность.
8. Поведенческие и структурные изменения сторон конфликта на этапе эскалации.
9. Причины возникновения конфликтов. Типология конфликтов.
10. Основные стили поведения в конфликтной ситуации.
11. Основные черты поведения и типы конфликтной личности, пути разрешения конфликта с ней.
12. Правила поведения в условиях конфликта.
13. Виды конфликтов.
14. Структура конфликта (компоненты объективного и субъективного содержания конфликтной ситуации).
15. Этап разворачивания конфликта и его фазы.. Отличительные особенности открытого конфликта.
16. Факторы и условия конструктивного разрешения конфликта.
17. Основные формы завершения конфликта. Основные линии поведения (стратегии), которые используют стороны на заключительной стадии конфликта (по К.Томасу).
18. Причины возникновения конфликтов в организациях. Причины и источники стресса на предприятии.
19. Природа социального конфликта. Источники и причины возникновения конфликта.
20. Позитивные и деструктивные функции конфликта.
21. Ключевые задачи, решаемые специалистом в процессе разрешения конфликта.



22. Особенности предупредительной работы и профилактики конфликтов.
23. Этапы и последовательность оптимального урегулирования конфликтов.
24. Основные методы регулирования конфликтов.
25. Понятие конфликтогена, типология конфликтогенов.
26. Прогнозирование конфликта как форма стратегического управления.
27. Социальные технологии регулирования конфликтов. Способы регулирования конфликтов.
28. Посредничество как способ регулирования конфликтов (формы, методы). Роль руководителя коллектива в регулировании конфликтов.
29. Внутриличностные конфликты: общая характеристика, специфические черты, способы предупреждения и регулирования.
30. Понятие группового конфликта: типология, специфика, формы регулирования.

### 3.2.2 Задания на экзамен

**Задача 1В** школе проходили соревнования «Веселые старты». Ученики седьмого класса попали в финальную часть, которая будет проводиться после уроков. Многие ученики надеются, что учитель физики отпустит учеников с последнего урока для подготовки к состязаниям.

Ученик подходит к учителю с просьбой: «Отпустите, пожалуйста, меня с урока пораньше за костюмом». «Нет, сначала спрошу тебя на уроке, т.к. я планировал сегодня тебя спрашивать по изучаемой теме. Ну, а потом посмотрим, в зависимости от того, как ты подготовился, решим, можно ли тебя отпускать с урока или нет», - отвечает педагог. Ученик сел за парту, обиделся. В классе напряженная тишина. Учитель обращается к ученику: «Ну что иди, отвечай первым, чтобы решить твою проблему». «Я не знаю», - сердито и вызывающе отвечает ученик. «Что ж, жаль, двойка! Впрочем, можешь идти за костюмом, что тут уж поделывать», - сказал педагог.

Ученик вышел злой, хлопнув дверью.

Оцените конфликтную ситуацию и действия педагога.

Предложите варианты ее конструктивного разрешения.

**Задача 2** Вадим, 14 лет, обратился к психологу за помощью. Он рассказал следующее: «Я, кажется, догадываюсь, я даже уверен в том, что моя мать - глупая женщина. Нет, я все понял. Это на самом деле так. Почему она грузит меня постоянно, все время дергает, чем-то недовольна, придирается. Да я просто «паинька» по сравнению с другими, учусь «путево», замечаний нет, классная меня хвалит. Что ей еще надо, блин! Уже достала меня! Раньше я не догадывался, просто не мог понять. Теперь ясно - она глупая. До сих пор помню тот случай, когда отец впервые ее ударил. Видать, довела пахана своей болтовней, наездами, пилением. Но я бы не бил, я взял бы ее за руку, сжал

сильно - сильно и посмотрел бы ей в глаза с силой, чтобы она перестала. Так-то мамка у меня хорошая, жалко ее даже. Посоветуйте, что мне с ней делать, постоянно лезет на рожон. Я не хочу с ней ссориться. Вы знаете, как поступить - скажите мне».

Проанализируйте ситуацию, проблемы систему взаимоотношений в семье, особенности черт личности Вадима.

Какой совет Вы ему дадите?

**Задача 3** На уроке физики учительница вызвала Сашу к доске, хотя тот еще не был готов к уроку (что-то доставал, перекладывал в портфеле). Он флегматик, действия его медлительны. Саша смутился, встал и сказал: «Я еще не готов». Учительницу это возмутило, она спешила начать новую тему. «Садись, единица. Будешь, как твой брат дворником работать. На большее у тебя извилин не хватит», - ответила она.

На следующий день она опять вызвала Сашу со словами: «Ну что, сегодня, я надеюсь, ты блеснешь знаниями?». Он встал и отказался отвечать и вновь получил «1». Так случилось и на следующий урок, после чего Саша перестал ходить в школу.

Разберите конфликт и ответьте на вопросы:

Каковы причины конфликта (демонстрируемые и скрытые)?

Кем он спровоцирован?

Какие возрастные и индивидуальные особенности проявились в конфликте? Кто и на каком этапе мог бы предотвратить конфликт?

В чем не прав педагог?

Предложите пути разрешения конфликта:

- школьным психологом;

- классным руководителем.

**Задача 4** В седьмом классе девочка отпрашивается с урока у учительницы. Она убедительно просит отпустить ее домой, т.к. в длительное плавание уходит ее отец. Учительница категорически отказывает, мотивируя тем, что с отцом можно было попрощаться утром, а сегодня будет контрольная работа, на которой все должны присутствовать.

Девочка подходит к открытому окну и бросает портфель в окно. Она рассчитывает, что ее пошлют за портфелем и так она уйдет. Но учительница сказала: «Иди туда, куда бросила портфель». Это и сделала ученица: выпрыгнула из окна следом за портфелем со второго этажа. К счастью все обошлось благополучно.

Оцените ситуацию, поведение педагога и ученицы.

Кто и в чем не прав?

В чем педагогические просчеты педагога?

Как должен был поступить учитель?

**Задача 5** Учащийся одиннадцатого класса, умный, способный, со средними показателями успеваемости 10-11 баллов, вступил в конфликт с учителем химии. Предмет он знает, даже читает сверх программы. Один вопрос

(внепрограммный) слушал на подготовительных курсах в институте, понял его неправильно. Этот же вопрос рассматривали в школе на уроке. Ученик уже имел о нем уже сложившееся представление (неверное). Поэтому объяснений учительницы не принял, хотя она была права. Он был уверен в правоте преподавателя института. На почве неверия в знания учителя возник конфликт. Ученик стал "фыркать" и демонстрировать свое явное недовольство и превосходство над учителем.

Представьте себя на месте этого учителя. Вы не знаете о мотивах подобного поведения ученика.

Оцените ситуацию, предложите варианты ее решения и обоснуйте их.

**Задача 6В** поликлинике работает врач иглорефлексотерапевт, специалист высшей категории (женщина, 50 лет, стаж работы 25 лет). На проводимых аттестациях она отмечается как отличный специалист. Пациенты отзываются о ней хорошо, ее лечение приносит всегда успешные результаты. Но по характеру она сварливая, склочная, с большим самомнением о себе.

Ввиду особенностей ее сложного характера с ней не может никто работать больше полугода ни одна медицинская сестра. Начмед поликлиники вынужден менять медсестер в кабинете иглорефлексотерапии. Это создает нервную обстановку в поликлинике. В отделении возникают частые конфликтные ситуации и инциденты.

При проверках СЭС работа кабинета имеет нарекания, т.к. бывают периоды, когда одна медицинская сестра увольняется, а на замену ей никто не хочет идти. Всё это доставляет немало хлопот руководителю.

Проанализируйте ситуацию и предложите варианты решения.

**Задача 7К** вам за помощью обратилась девушка Нина (23 года), работник туристической фирмы. В фирме работает 25 человек (женщины в возрасте от 22 до 40 лет). В туристической фирме в отделе по продаже путёвок за рубеж Нина работает недавно, однако добросовестно выполняет все свои обязанности, так как зарплату помимо оклада составляют % от продаж.

Однажды, когда Нина рассказывала супружеской паре о преимуществах тех или иных стран, её коллега Татьяна (36 лет), которая работает в данной фирме уже несколько лет, узнала в этих людях постоянных клиентов фирмы, всегда заказывающих очень дорогие путёвки. Татьяна, воспользовавшись тем, что раньше ей уже доводилось работать с этими клиентами, переманила их к себе, сказав, что Нина – новый, не достаточно компетентный работник, который не сможет им помочь. В присутствии клиентов между сотрудницами завязалась словесная перепалка, слухи о которой дошли до директора фирмы. В силу своего авторитета Татьяна смогла убедить директора в своей невиновности, списав всё на неопытность Нины, из-за чего та была оштрафована. Нина сначала хотела уволиться, но ей жалко работы, которая ей нравится и не хочется терять высокую зарплату.

Проанализируйте ситуацию. Предложите конструктивные варианты дальнейшей линии поведения Нины на фирме оведенческие и структурные изменения сторон конфликта на этапе эскалации.

**Задача 8** Молодая учительница истории впервые пришла в 5-й класс. Ребята, молча, ее приветствовали. Лишь за последней партой продолжал в полный голос разговаривать с соседом по парте высоченный детина, несколько не обращая внимания на новую учительницу. Учительница была наслышана, что в классе есть второгодники - переростки, но она никак не могла предположить, что один из них может быть на две головы выше своих сверстников.

Решив навести порядок в классе и убежденная в том, что это ученик из другого класса, зашедший к товарищу, учительница сказала: «А ты что здесь делаешь? Разве ты не слышал звонка? Иди-ка в свой класс быстренько!». «Никуда я не пойду, - басом ответил высокий, - я в своем классе». Несколько смутившись, но мгновенно оценив ситуацию, учительница воскликнула...

Оцените ситуацию. Что, на Ваш взгляд, сказала учительница?

Предложите педагогу варианты выхода из создавшегося положения.

**Задача 9** Мальчишки-подростки (восьмой класс) возвращались домой из школы и баловались. Они ставили подножки проходящим мимо девочкам седьмого класса. Один из мальчиков, Игорь, подставил подножку девочке Вике. Она упала, разбила руки, колени, получила легкое сотрясение мозга. Игорь не ожидал такого события. Он поднял девочку и извинился. Подружки отвели Вику домой. Четыре дня она не ходила в школу, болела.

Родители Вики очень волновались, т.к. у девочки была родовая травма головы. В раннем детстве ее часто мучили головные боли, которые с возрастом прекратились.

Отец Вики, работник городского отдела образования, имеет определенную власть над школами города. В нем борются два чувства: жажда мщения и желание рационально (мирно, конструктивно) решить конфликт.

В конфликт оказались вовлечены Игорь, Вика, классный руководитель, родители обеих сторон, руководство школы, одноклассники (как опосредованные участники).

Узнав о случившемся, завуч школы уже начала готовить систему формальных профилактических мер, чтобы показать, что педагогический коллектив отреагировал на ситуацию.

Но отец Вики, опасаясь, что его должность и эмоциональное состояние каким-то образом отразится на правильности принятия им решения, обратился к Вам (педагогу, психологу, директору) за консультацией о том, как решить этот конфликт.

Осуществите анализ конфликтной ситуации.

Предложите варианты решения при различных позициях в этом конфликте отца Виктории.

**Задача 10** В организации ЧП «Свежая-Пресса» произошел неприятный инцидент: секретарь допустила ошибку при приеме рекламного текста у заказчика. Тот в свою очередь, после выхода газеты пришел в редакцию и в ультимативной форме потребовал компенсации за ущерб, при этом сильно завысив размер компенсации. В противном случае, он угрожал обращением в суд. Директор в грубой форме переложил все притязания на секретаря. Та, в свою очередь, возмутилась ненормированной продолжительностью дня и тяжелыми условиями труда (работа с компьютерной техникой старого образца сказывалась на здоровье).

Председатель профсоюзной организации обратился к вам – организационному психологу с просьбой помочь разрешить конфликтную ситуацию.

Осуществите анализ ситуации и предложите варианты погашения конфликта.

**Задача 11** На прием психологу приходит молодой человек 25-ти лет, с просьбой помочь ему найти выход из сложившейся негативной ситуации на работе.

Суть ситуации в следующем: мужчина работает в весьма известном в городе автомобильном центре менеджером по продажам. Он помогает людям найти автомобиль, подходящий их социальному и финансовому статусу. В последнее время, дела шли достаточно хорошо, однако, только у него. Остальные менеджеры одаривали его бесконечными косыми взглядами, портили документацию, обзванивали его клиентскую базу, таким образом, делая работу просто невыносимой.

Похвала начальства на всеобщее обозрение еще больше усугубила ситуацию. Что же делать, как разрешить данную конфликтную ситуацию? Уходить с работы молодой человек не хочет, так как у него семья, недавно родился ребенок. Попытка поговорить с начальством свелась к высказыванию: «Вы же не хотите, чтобы мы усомнились в ваших коммуникативных способностях?! Хороший менеджер сам найдет выход из данной ситуации!».

Проанализируйте ситуацию и предложите варианты ее решения.

**Задача 12** Девочка Людмила учится в десятом классе. Переехала в другой город. В новом классе ее прозвали «Каланчей». Рост девочки 190 см. Она стесняется выходить к доске, чтобы над ней не смеялись. Из-за этого она стала хуже учиться. Всегда старается приходиться в школу раньше всех, чтобы сесть за парту, когда класс пуст. Встает только тогда, когда почти все уходят. Стала сутулиться. Все свободное время проводит дома, мало общается. Ей кажется, что на нее все смотрят и смеются над ней.

Проанализируйте ситуацию.

Предложите программу психокоррекционных мер для Людмилы.

Дайте рекомендации девочке и родителям.

Предложите варианты, чем еще можно помочь девочке?

**Задача 13** Учащийся одиннадцатого класса, умный, способный, со средними показателями успеваемости 10 - 11 баллов, вступил в конфликт с

учителем химии. Предмет он знает, даже читает сверх программы. Один вопрос (внепрограммный) слушал на подготовительных курсах в институте, понял его неправильно. Этот же вопрос рассматривали в школе на уроке. Ученик уже имел о нем уже сложившееся представление (неверное). Поэтому объяснений учительницы не принял, хотя она была права. Он был уверен в правоте преподавателя института. На почве неверия в знания учителя возник конфликт. Ученик стал "фыркать" и демонстрировать свое явное недовольство и превосходство над учителем.

Представьте себя на месте этого учителя. Вы не знаете о мотивах подобного поведения ученика.

Оцените ситуацию, предложите варианты ее решения и обоснуйте их.

**Задача 14** В трудовой коллектив, где имеется конфликт между двумя группировками по поводу внедрения новшеств, пришел новый руководитель, приглашенный со стороны. Каким образом, по вашему мнению, ему лучше действовать, чтобы нормализовать психологический климат в коллективе?

А. Прежде всего, установить деловой контакт со сторонниками нового, не принимая всерьез доводы сторонников старого порядка, вести работу по внедрению новшеств, воздействуя на противников силой своего примера и примера других.

Б. Прежде всего, попытаться разубедить и привлечь на свою сторону сторонников прежнего стиля работы, противников перестройки, воздействовать на них убеждением в процессе дискуссии.

В. Прежде всего, выбрать актив, поручить ему разобраться и предложить меры нормализации обстановки в коллективе, опираться на актив, поддержку администрации и общественных организаций.

Г. Изучить перспективы развития коллектива и улучшения качества выпускаемой продукции, поставить перед коллективом новые перспективные задачи совместной трудовой деятельности, опираться на лучшие достижения и трудовые традиции коллектива, не противопоставлять новое старому.

Д. Вас не устраивает ни один из данных вариантов. Предложите свой вариант.

Выбор обоснуйте.

**Задача 15** Олег, подросток четырнадцати лет, живет с родителями и младшей сестрой. Мальчик учится в одной из престижных школ города. Очень самостоятельный, умный, серьезный. Но в семье нет доверительного контакта с родителями: мама работает на рынке целый день, чтобы как-то прокормить семью, а вечером нужно заниматься с младшей сестренкой уроками. Отец очень строгий, постоянно занят своими делами, дома бывает редко.

Как-то мать предупредила Олега, чтобы в школе все было хорошо, а то, если что-то вдруг случится, ей идти к учителю некогда, а отец узнает – «убьет».

Как-то в школе Олегу дали просмотреть автомобильный журнал. Он так им увлекся, что тихонько почитывал его на уроке. Учительница заметила

это дело, забрала журнал, с позором выставила Олега из класса и вызвала родителей в школу.

Мальчик побоялся говорить родителям о своем конфликте с учителем. На следующий день и еще через день учительница не допускает Олега на урок без родителей.

Ребенок берет у матери денег на билет, естественно, в «тайне» и едет в город Львов, где его задержали и из детской комнаты отправили в Севастополь.

Вы как психолог узнали о семейной ситуации и о причинах поступка мальчика.

Оцените ситуацию. Дайте рекомендации родителям, педагогам.

Предложите систему работы с мальчиком и семьей.

Дайте аргументированные рекомендации, как встретить мальчика? Какую установку дать родителям? О чем Вы будете говорить с мальчиком, если Вам придется его встречать?

**Задача 16** Сельская учительница начальных классов вступила в конфликт с директором школы, уволившим ее за педагогическую некомпетентность. До этого она проработала 17 лет в этой школе, и в ее трудовой книжке было зафиксировано более 10 благодарностей.

Суд восстановил ее на работе, а директору сделали начет для выплаты пострадавшей учительнице за вынужденные прогулы.

Инцидент состоял в том, что она закрыла на ключ недисциплинированного ученика третьего класса в кабинете биологии, где стоял скелет человека. Мальчик испугался и, разбив стекло, выпрыгнул из окна первого этажа, порезав при этом руки. Дома, боясь строгих родителей, мальчик пытался скрыть это происшествие. Но родители, выяснив подробности, потребовали от директора школы принять меры. Тем более что их сын от испуга стал заикаться.

Оцените действия директора, учителя, суда.

Предложите варианты решения конфликта директором.

Как необходимо поступить учителю, совершившему педагогический просчет?

**Задача 17** Восьмой «А» класс считался в школе самым «трудным» и недисциплинированным. Не проходило и 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?

Оцените ситуацию. Предложите варианты поведения учителя.

**Задача 18** Молодая учительница английского языка, переехавшая в город из сельской школы, имела привычку надевать на себя несколько видов одежды. От этого она выглядела толстой на тонких ногах. Ученики дали ей

прозвище «Эскиммо на палочке» и демонстративно перед ее уроками ели эскиммо. Узнав в чем суть этих демонстраций, учительница подала заявление об уходе директору школы. Но он не подписал заявление, а попросил психолога помочь педагогу разрешить конфликт.

Оцените ситуацию. Помогите молодому педагогу решить ее.

Дайте свои рекомендации и предложения.

**Задача 19**Классный руководитель обратилась с жалобой к психологу на плохое поведение Андрея. Ему 11 лет. В ответ на замечание, высказанное ему педагогом по поводу его поведения, он начинает вести себя еще хуже: кривляется, передразнивает, грубит. Получив плохую оценку, долго спорит с учителем, доказывая, что оценка поставлена несправедливо. Успеваемость у него средняя. С одноклассниками Андрей постоянно конфликтует, часто дерется, всегда доказывает, что в ссоре он был прав, а не виноват.

При психологическом обследовании Андрея никаких нарушений со стороны психических процессов не обнаружено. Свои отношения с одноклассниками считает хорошими. Причину снижения успеваемости он видит в несправедливом отношении учителей.

В семье стиль воспитания авторитарный. К мальчику предъявляют жесткие требования. Отец у него вспыльчивый. И мать, и отец, оценивая успехи ребенка в учебе и других видах деятельности, часто оскорбляют его или унижают чувство его достоинства. Сравнивают Андрея с его старшим братом - отличником. В лицо Андрею говорят, что в семье не без урода. Родители в постоянной борьбе друг с другом за главенствование в семье. По этому поводу у них частые ссоры, сопровождающиеся многочасовыми доказательствами друг другу, кто, в чем прав, а кто не прав.

Оцените ситуацию. Предложите педагогу комплекс психолого-педагогических мер по коррекции поведения ребенка.

Какие рекомендации Вы можете дать родителям Андрея? Аргументируйте их.

**Задача 20** Во время перемены в учительской классный руководитель Анна Федоровна беседовала с матерью ученика. Он (Андрей), ученик 8-го класса, стоял, опустив голову. Мать плакала, осознавая свою вину перед учителями за воспитание сына и свою беспомощность.

Учителя, входя в учительскую и наблюдая за ходом беседы, включились в процесс «воспитания» Андрея. Каждый старался дополнить перечень его проступков, вспоминая его «грехи».

Подросток все ниже опускал голову. Когда Анна Федоровна спросила его: «Понял к чему ты идешь? Как относишься к тебе учителя, да и мать до чего довел?! Она в слезах, а тебе хоть бы что!»

Мальчик злобно взглянул на педагога, сказал обидные слова «Все вы садисты и больные на голову» и выбежал из учительской, хлопнув дверью.

Оцените конфликтную ситуацию. Кто и в чем допустил педагогический просчет?



Предложите свои варианты разговора классного руководителя с Андреем и его матерью.

**Задача 21** Прозвенел звонок. Вхожу в класс. Тишина. Объявляю тему урока. Поворачиваюсь к доске, чтобы записать формулу. Вдруг тишину нарушает дружный хохот. Поворачиваюсь: все сидят на своих местах. Тишина. Выжидаю. Снова поворачиваюсь к доске - снова хохот. Начинаю нервничать, т.к. думаю, что причина во мне. Внимательно осматриваю себя. Ничего не нахожу. Внимательно присматриваюсь к учащимся и вижу косые взгляды в сторону Иванова. На шее у него висит большой крест, под партой стоит горящая свеча, он, наклоняясь к ней, крестится. Он был трудным учеником, в любой момент мог выйти из класса и зайти без разрешения, мог нагрубить учителю, если замечания в его адрес были жесткими и категоричными. Верующим он не был. Тем не менее, учился стабильно, в пределах 5 - 8 баллов, не выше и не ниже. Но в случае давления на него, начинал пропускать уроки, хамить учителям.

Как Вы поступите в сложившейся ситуации? Обоснуйте свою позицию.

Предложите возможные меры в зависимости от развития ситуации.

**Задача 22** Ученик 10-го класса занимался с большим нежеланием на уроках истории и обществоведения. Учительница не смогла найти контакта с учеником, часто жестко делала ему замечания по поводу его отношения к занятиям. Ученик в ответ на это намеренно нарушал дисциплину. Однажды он так вел себя на уроке, что учительница попросила его выйти из класса. Ученик отказался выполнить просьбу учительницы. Тогда она подошла к его столу, взяла портфель и выбросила в коридор. Ученик подошел к столу учительницы, взял ее сумку и бросил вдоль класса... Представьте, что в этот момент учительница поняла, что «перегнула палку».

Оцените ситуацию, действия ученика и учителя.

Предложите, как выйти достойно педагогу из конфликта.

**Задача 23** Молодая учительница пришла в 6-й класс. Сразу же она выделила Вову А., который отличался подвижностью, неуравновешенностью, обладал, казалось, неиссякаемой энергией, на уроке вертелся, разговаривал с соседями, но отвечал всегда правильно, хотя предельно кратко, умело вплетая шутки, которые органично вплетались в ответ. Класс смеялся при его ответах. Эти шутки не были оскорбительными. Они касались то самого отвечающего, то способа решения задач, то литературного героя или литературного персонажа. В них было что-то меткое, отражавшее критичность ума мальчика. Класс всегда ждал, когда Володю вызовут отвечать. Учительница хотела добиться идеальной дисциплины, ей это не удавалось в шестом классе, поэтому свое негодование обрушила на Вову. Она не могла принять и допустить такого поведения мальчика. Дело дошло до вызова родителей в школу, мальчик начал пропускать уроки этой учительницы, а потом все подряд. К концу года стал троечником, если оценивать по меркам прежней пятибалльной системы. Оцените ситуацию. Дайте совет педагогу.

**Задача 24** Седьмой класс. Ученик Костя не считается ни с кем и ни с чем. На уроки всегда опаздывает. От двери до парты он не идет, а ползет, летит, плывет, издавая звуки, соответствующие его настроению.

За партой он может сидеть 7-10 минут, затем ищет поле деятельности: ползет через все парты к доске, становится в угол и начинает всех «расстреливать» или хватает веник и «гарцует на коне». В школу приехала комиссия из ИУУ, и один из представителей - географ - пошел на урок, сев за парту рядом с Костей. Несколько минут Костя сидел тихо, затем влез на парту, поднял ногу и начал «расстреливать» проверяющего, издавая крики: «Бей врага!».

Оцените ситуацию. Как поступить учителю в данной ситуации? Какие меры педагогического воздействия целесообразно использовать в работе с мальчиком, если воспитывает его одна мать, которая не в состоянии справиться с воспитанием сына?

**Задача 25** К психологу обратилась девочка - подросток и рассказала следующее: "Меня звать Вера. Мне 14 лет. До недавнего времени я училась в селе. Учеба давалась легко, всегда были только хорошие оценки. Вела довольно активную общественную и культурно - массовую работу.

Когда же пришлось переехать жить в город и поменять школу, у меня и начались какие-то проблемы. Я приобрела новых друзей, подруг. Я стала пассивна, не хочу никаких общественных поручений. Появились затруднения и в учебе, стало казаться, что все предметы стали сложнее пониматься и запоминаться. Пропало и желание отвечать на уроках перед всем классом, хотя к занятиям всегда была готова; исчезло желание выступать со сцены школы (раньше я активно работала в театральном кружке). Я хочу ответить на уроке, хочу спеть на сцене школы, но меня как будто что-то привязывает к парте, стулу.

Ко всем бедам еще моя фигура. Меня стали называть «секс-бомбой». Мне стыдно ходить в школу. Все девочки худенькие и стройные, а у меня формы, как у зрелой женщины. Я затягиваюсь в корсеты и пытаюсь носить свободную одежду. А это еще больше веселит моих одноклассников. Они тогда называют меня «бомбой в футляре».

Что мне делать с собой? Как мне дальше жить? Мне кажется, что все на меня смотрят как на проститутку".

Оцените ситуацию. Подумайте, чем Вы можете помочь девочке? О чем будете с ней говорить? Какие меры целесообразно принять, чтобы квалифицированно провести психолого-педагогическую работу с девочкой.

**Задача 26** В шестом классе учился Андрей, ученик очень грубый и недисциплинированный. Класс он держал в своих руках. Учителей он не слушал и этим гордился. В школу пришла новая учительница. На второй день Андрей решил проучить ее, а себе прибавить славы. Когда пришла учительница на урок, он, как дежурный, доложил, что положено, и вдруг что-то

сунул ей в руку. Молодая учительница вскрикнула, потом быстро поняла, что это жучок, сделанный из катушки с резинкой.

Оцените ситуацию.

Предложите, как поступить учителю в данном случае?

**Задача 27** Заболела учительница украинского языка и литературы. Предмет в десятом классе вести некому. Класс сильный, хорошо подготовлен, т.к. учительница работала с ним с четвертого класса.

Как обычно, ученики «прощупывают на прочность» нового учителя и готовят ему «сюрприз».

Когда Вы (новый учитель) вошли в класс, то поняли, «сюрприз» готов. Это можно было прочитать по глазам учеников.

Вы подошли к столу и, не успели положить книги и журнал, как с последней парты вскочил маленький бойкий подросток и отрапортовал: «Давайте познакомимся, я Шаповалов». При этом он протянул Вам руку.

Оцените ситуацию.

Какими будут Ваши действия? Выразите свое отношение к подобным поступкам учеников.

**Задача 28** К психологу обратился классный руководитель 5-го "Б" по поводу поведения ученика: частые ссоры с одноклассниками, драки, после которых мальчик Дима сбегает с уроков.

В школу Дима пришел два года назад (родители получили квартиру в другом районе). В прежней школе проблем не было. В новом классе друзей нет, во дворе ситуация аналогична.

Одноклассники дразнят Диму, переименовав его фамилию. Мальчик отвечает на это дракой, после чего его нервно трясет, и он долго не может прийти в себя.

От родителей Дима долго скрывал прогулы и свое положение в классе, т.к. не хотел волновать их. Отец учит сдавать сдачи, но за дело.

«Разборки» классного руководителя по поводу конфликтов ни к чему не приводят. В школу приходит мама разбираться с обидчиками сына.

Учится Дима хорошо. Никаких проблем нет, пока его не задевают словом. Он это понимает, но поведение не меняет.

Проанализируйте ситуацию.

Представьте, что волей случая Вы становитесь классным руководителем этого класса. Какие психолого-педагогические меры по адаптации ребенка Вами будут реализованы?

**Задача 29** В экономическом лицее группа родителей перед окончанием третьей четверти обратилась к директору, Сергею Андреевичу, с заявлением о том, что учитель математики Ольга Петровна (она же классный руководитель) преднамеренно занижает отметки их детям. По предложению педагога, при согласии родителей, в лицее были организованы дополнительные платные занятия. Однако на них Ольга Петровна работает только с самыми сильными учениками, на остальных не обращает внимания. Иногда она даже спе-

циально меняет место проведения таких занятий, чтобы из 12 - 15 человек на них могло попасть человека 3 - 4, причем самых сильных учеников. Деньги же за эти занятия платят все родители. Оплата предварительная.

Родители также отметили, что педагог оскорбляет детей самыми непристойными словами, унижает их достоинство (последнее в результате проверки подтверждено не было). Суть требования родителей - уволить педагога.

Данный вопрос был обсужден на малом педсовете школы. Позиция директора выражалась в словах: «Мы не пойдем на поводу у группы родителей». Мнения членов педсовета разделились. Часть из них поддержали родителей, но без крайних мер, часть - директора. Было установлено членами комиссии, что все перечисленные факты, за исключением оскорблений, имели место. Учителю поставили на вид. Было выявлено, что не все родители разделяют мнение «ходовков». У тех, чьи дети учатся хорошо, претензий нет. Выяснилось также, что основным мотивом, побудившим родителей обратиться к директору, является затрата средств, т.е. плата за обучение и оценки. Смысл таков: мы заплатили - пусть наши дети получают хорошие отметки.

Уладить конфликт было поручено школьному психологу Анне Ивановне. У нее в этом же классе училась дочь. Анна Ивановна успокоила родителей, заверив, что все уладится, провела в классе социометрическое исследование, тренинг общения и анонимный опрос учащихся об отношении к ним учителя математики. В анкете дети (9-й класс) не стеснялись в выражениях, характеризуя отношение к ним Ольги Петровны. В большинстве случаев они были негативными.

Психолог смягчила обстановку, не решая вопроса. Перед окончанием учебного года этот вопрос был поставлен жестко. Родители потребовали уволить учителя. Был проведен педсовет с приглашением жалобщиков и педагога. Директор, выслушав родителей, говорил пространно, пытаясь увести их от основной темы. Психолог хвалила детей, родителей и педагогический коллектив, а сама Ольга Петровна обещала изменить отношение к двоечникам (но нехотя).

Родители подумали, что их «держат за дураков», обратились в ГУО, потребовав уволить педагога, наказать директора школы и психолога.

Проведите детальный анализ ситуации.

Предложите свои варианты решения конфликта на каждом из основных этапов развития этой конфликтной ситуации.

**Задача 30** Учительница отругала Андрея, ученика 6-го класса, за плохое выполнение учебного задания на уроке и объявила, что ставит ему двойку.

Обычно ученик учился на 7-8 баллов. Андрей сказал, что ему нельзя ставить «2». На вопрос учителя «почему?» выразительного ответа не дал, но сказал, что если ему поставят двойку в дневнике, он выпрыгнет из окна класса (третий этаж). Учительница сказала, что это не аргумент и выставила в дневнике двойку. Андрей подбежал к окну и бросился вниз. Он сломал руку и ногу.

Руководство школы обвинило педагога в педагогической некомпетентности. Ей было предложено написать заявление об увольнении по собственному желанию.

Истинной причиной поступка ученика, как выяснилось, явилось жесткое реагирование родителей на плохие отметки сына. Они морально издевались над ним (унижали, оскорбляли), если он не оправдывал их ожиданий.

Оцените ситуацию. Правильно ли поступил директор школы по отношению к педагогу? Допустил ли учитель педагогический просчет? Если да, то в чем? Правильно ли говорить о педагогической некомпетентности учителя в данной ситуации (аргументируйте)?

Ваши действия как классного руководителя (психолога, директора школы) в данной ситуации?

Олег К., ученик седьмого класса переехал со своими родителями в другой город. Он пошел в новую школу. Его семья еле сводит «концы с концами». Отец работает на заводе, зарплату не получал уже месяцев пять. Мать его работает в детском саду и получает очень мало.

В предыдущем классе у Олега были проблемы со сверстниками - мальчишками. Они отвергали его общество, а ему так хотелось войти в группу лидеров. Учился он средне, одевался очень скромненько, да и хвалиться ему перед ребятами было нечем. Мальчишки не воспринимали его, а даже частенько обижали.

И вот он в новом городе, в новой школе. В своем классе он рассказывает, что отец его моряк дальнего плавания, у них есть «крутая» машина, красивый дом. Олег пытается вести себя уверенно, чтобы произвести впечатление на ребят. И ему удается завоевать авторитет и сблизиться с группкой лидеров. Домой он никого не приглашает. Каждый раз он находит какую-нибудь причину.

Но вот, в один «прекрасный» день красивая ложь раскрывается. Все в классе узнают, что он из бедной семьи. И, что все его рассказы о красивой жизни, о том, что он с родителями отдыхал на каких-то островах, выезжал в лес, на море и т.д., оказались ложью.

Олег боится идти в школу, смотреть ребятам в глаза. Он очень переживает. Олег убегает из дома, но его находит милиция и возвращает в семью.

Представьте, что Вы как психолог, пришли поговорить с Олегом к нему домой. И он в доверительной беседе рассказал Вам обо всем.

Проанализируйте ситуацию.

Какие действия по изменению ситуации Вы предпримете? Обоснуйте их.

## **4. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **4.1. Основная литература**

1. Анцупов, А. Я. Конфликтология в схемах и комментариях : учебное пособие / А. Я. Анцупов, С. В. Баклановский. - 4-е изд., перераб. и доп. - М. : Проспект, 2016. - 336 с. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-392-19675-3 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=44353> Ошибка! Такой страницы нет.- см.

2. Бунтовская, Л. Л. Конфликтология : учебное пособие для академического бакалавриата / Л. Л. Бунтовская, С. Ю. Бунтовский, Т. В. Петренко. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 144 с. — (Серия : Университеты России). — ISBN 978-5-534-04502-4. — Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/3E79C591-1A0C-4377-81A0-A3871DD5F4F3](http://www.biblio-online.ru/book/3E79C591-1A0C-4377-81A0-A3871DD5F4F3).

3. Кашапов, М. М. Психология конфликта [Электронный ресурс] : учебник и практикум для академического бакалавриата / М. М. Кашапов. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 184 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-00683-4. — Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/F7D0D828-1548-47CF-8A37-7222B28CB95F](http://www.biblio-online.ru/book/F7D0D828-1548-47CF-8A37-7222B28CB95F).

4. Конфликтология : учебник / под ред. В. П. Ратникова. - 3-е изд., перераб. и доп. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 543 с. : табл., граф., ил, схемы - (Золотой фонд российских учебников). - Библиогр.: с. 527-531. - ISBN 978-5-238-02174-4 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=115393>

### **4.2. Дополнительная литература**

1. Зеленков, М. Ю. Конфликтология [Электронный ресурс] : учеб. — Электрон. дан. — Москва : Дашков и К, 2013. — 324 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/56235> .

2. Кильмашкина, Т. Н. Конфликтология: социальные конфликты : учебник / Т.Н. Кильмашкина. - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 287 с. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-238-01542-2 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=115392>

3. Панфилова, А. П. Взаимодействие участников образовательного процесса : учебник для бакалавров / А. П. Панфилова, А. В. Долматов ; под ред. А. П. Панфиловой. — М. : Издательство Юрайт, 2014. — 487 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3075-7. — Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/0EA71F31-7BC1-4A45-8509-D5A345507B09](http://www.biblio-online.ru/book/0EA71F31-7BC1-4A45-8509-D5A345507B09).

4. Волков, Б. С. Психология педагогического общения : учебник для бакалавров / Б. С. Волков, Н. В. Волкова, Е. А. Орлова ; под общ. ред. Б. С. Волкова. — М. : Издательство Юрайт, 2014. — 335 с. — (Серия : Бакалавр. Прикладной курс). — ISBN 978-5-9916-3184-6. — Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/E94C027B-5D1A-47E1-B5E2-6778B800A04C](http://www.biblio-online.ru/book/E94C027B-5D1A-47E1-B5E2-6778B800A04C).

### **4.3. Периодические издания**

1. Вестник Костромского государственного университета им. Н. А. Некрасова. Серия: Педагогика. Психология. Социальная работа. Ювенология. Социокинетика. – URL: <http://elibrary.ru/contents.asp?titleid=31831>

2. Вестник Московского университета. Серия 14. Психология. – URL: <http://dlib.eastview.com/browse/publication/9665/udb/1270>

3. Вестник Санкт-Петербургского университета. Психология и педагогика. – URL: <https://dlib.eastview.com/browse/publication/71233/udb/2630>

4. Вопросы психолингвистики. – URL: <http://elibrary.ru/contents.asp?issueid=1373884>

5. Вопросы психологии. – URL: <https://dlib.eastview.com/browse/publication/79646/udb/4>

6. Научное мнение: психолого-педагогические и юридические науки : научный журнал. – URL: [https://biblioclub.ru/index.php?page=journal\\_red&jid=277851](https://biblioclub.ru/index.php?page=journal_red&jid=277851)

7. Педагогика и психология образования. – URL: <https://dlib.eastview.com/browse/publication/79335/udb/1270>

8. Педагогико-психологические и медико-биологические проблемы физической культуры и спорта. – URL: <http://elibrary.ru/contents.asp?issueid=1585469>

9. Психологический журнал. - URL: <http://dlib.eastview.com/browse/publication/614/udb/4>

10. Психопедагогика в правоохранительных органах. - URL: <https://dlib.eastview.com/browse/publication/79773/udb/1270>

11. Человек. - URL: <http://dlib.eastview.com/browse/publication/484/udb/4>

## **5. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

1. ЭБС «Университетская библиотека ONLINE» [учебные, научные издания, первоисточники, художественные произведения различных издательств; журналы; мультимедийная коллекция: аудиокниги, аудиофайлы, видеокурсы, интерактивные курсы, экспресс-подготовка к экзаменам, презентации, тесты, карты, онлайн-энциклопедии, словари] : сайт. – URL: [http://biblioclub.ru/index.php?page=main\\_ub\\_red](http://biblioclub.ru/index.php?page=main_ub_red) .

2. ЭБС издательства «Лань» [учебные, научные издания, первоисточники, художественные произведения различных издательств; журналы] : сайт. – URL: <http://e.lanbook.com> .

3. ЭБС «Юрайт» [раздел «ВАША ПОДПИСКА: Филиал КубГУ (г. Славянск-на-Кубани): учебники и учебные пособия издательства «Юрайт»] : сайт. – URL: <https://www.biblio-online.ru/catalog/E121B99F-E5ED-430E-A737-37D3A9E6DBFB> .

4. Базы данных компании «Ист Вью» [раздел: Периодические издания (на рус. яз.) включает коллекции: Издания по общественным и гуманитарным наукам; Издания по педагогике и образованию; Издания по информационным технологиям; Статистические издания России и стран СНГ] : сайт. – URL: <http://dlib.eastview.com> .

5. КиберЛенинка : научная электронная библиотека [научные журналы в полнотекстовом формате свободного доступа] : сайт. – URL: <http://cyberleninka.ru> .

6. Единое окно доступа к образовательным ресурсам : федеральная информационная система свободного доступа к интегральному каталогу образовательных интернет-ресурсов и к электронной библиотеке учебно-методических материалов для всех уровней образования: дошкольное, общее, среднее профессиональное, высшее, дополнительное : сайт. – URL: <http://window.edu.ru> .

7. Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов [для общего, среднего профессионального, дополнительного образования; полнотекстовый ресурс свободного доступа] : сайт. – URL: <http://fcior.edu.ru> .

8. Официальный интернет-портал правовой информации. Государственная система правовой информации [полнотекстовый ресурс свободного доступа] : сайт. – URL: <http://publication.pravo.gov.ru> .

9. Энциклопедиум [Энциклопедии. Словари. Справочники : полнотекстовый ресурс свободного доступа] // ЭБС «Университетская библиотека ONLINE» : сайт. – URL: <http://enc.biblioclub.ru/> .

10. Электронный каталог Кубанского государственного университета и филиалов. – URL: <http://212.192.134.46/MegaPro/Web/Home/About> .

## **6 МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ СТУДЕНТОВ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **6.1 Методические рекомендации для подготовки к лекционным занятиям**

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.

## **6.2 Методические рекомендации для подготовки к семинарским (практическим) занятиям**

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.

## **6.3 Методические рекомендации для подготовки к самостоятельной работе**

Для успешного усвоения курса необходимо не только посещать аудиторные занятия, но и вести активную самостоятельную работу. 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 основную и дополнительную 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.

Домашнее задание оценивается по следующим критериям:

- степень и уровень выполнения задания;

- аккуратность в оформлении работы;
- использование специальной литературы;
- сдача домашнего задания в срок.

Оценивание домашних заданий входит в накопленную оценку.

#### **6.4 Методические рекомендации для получения консультации**

При всех формах самостоятельной работы студент может получить разъяснения по непонятным вопросам у преподавателя на индивидуальных консультациях в соответствии с графиком консультаций. Студент может также обратиться к рекомендуемым преподавателем учебникам и учебным пособиям, в которых теоретические вопросы изложены более широко и подробно, чем на лекциях и с достаточным обоснованием.

Консультация – активная форма учебной деятельности в педвузе. Консультацию предваряет самостоятельное изучение студентом литературы по определенной теме. Качество консультации зависит от степени подготовки студентов и остроты поставленных перед преподавателем вопросов.

#### **6.5 Методические рекомендации по обучению лиц с ОВЗ и инвалидов**

Преподаватель знакомится с психолого-физиологическими особенностями обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, индивидуальными программами реабилитации инвалидов (при наличии). При необходимости осуществляется дополнительное обсуждение реализации программы дисциплины с тьюторами, психологами, социальными работниками, прошедшими подготовку ассистентами (при наличии).

В соответствии с методическими рекомендациями Минобрнауки РФ (утв. 8 апреля 2014 г. N 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.

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

Форма проведения аттестации для студентов-инвалидов устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей. Для студентов 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 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 процедура оценивания результатов обучения может проводиться в несколько этапов.

## **7 ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

### **7.1 Перечень информационных технологий**

Компьютерное тестирование по итогам изучения разделов дисциплины. Проводится в компьютерном классе, оснащенном персональными ЭВМ и соответствующим программным обеспечением (ПО).

### **7.2 Перечень необходимого программного обеспечения**

1. Офисный пакет приложений «ApacheOpenOffice»
2. Приложение позволяющее просматривать и воспроизводить медиаконтент PDF-файлов «AdobeAcrobatReader DC»
3. Программы, демонстрации видео материалов (проигрыватель) «WindowsMediaPlayer».
4. Программа просмотра интернет контента (браузер) « GoogleChrome»
5. Офисный пакет приложений «LibreOffice»
6. Офисный пакет приложений «Microsoft Office Professional Plus 2007 Russian Academic»
7. Текстовый редактор «Notepad++»
8. Программа файловый архиватор «7-zip»
9. Двухпанельный файловый менеджер «FreeCommander»
10. Программа просмотра интернет контента (браузер) «MozillaFirefox»

### 7.3 Перечень информационных справочных систем

1. Федеральный центр образовательного законодательства: сайт. – URL: <http://www.lexed.ru>.

2. Портал Федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования. – URL: <http://www.fgosvo.ru>.

3. Научная электронная библиотека статей и публикаций «eLibrary.ru» : российский информационно-аналитический портал в области науки, технологии, медицины, образования [база данных Российского индекса научного цитирования] : сайт. – URL: <http://elibrary.ru>.

4. Энциклопедиум [Энциклопедии. Словари. Справочники : полнотекстовый ресурс свободного доступа] // ЭБС «Университетская библиотека ONLINE» : сайт. – URL: <http://enc.biblioclub.ru/>.

5. ГРАМОТА.РУ – справочно-информационный интернет-портал. – URL: <http://www.gramota.ru>.

6. Электронный каталог Кубанского государственного университета и филиалов. – URL: <http://212.192.134.46/MegaPro/Web/Home/About>.

## 8 МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА, НЕОБХОДИМАЯ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

№	Вид работ	Материально-техническое обеспечение дисциплины и оснащённость
1	Лекционные занятия	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, оснащённая презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук) и соответствующим программным обеспечением (ПО)
2	Семинарские занятия	Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, оснащённая презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук) и соответствующим программным обеспечением (ПО)
3	Групповые (индивидуальные) консультации	Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций, оснащённая презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук) и соответствующим программным обеспечением (ПО)
4	Текущий контроль (текущая аттестация)	Учебная аудитория для проведения текущего контроля, оснащённая персональными ЭВМ и соответствующим программным обеспечением

		(ПО)
5	Самостоятельная работа	<p>Помещение для самостоятельной работы, оснащенное компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет», программой экранного увеличения и обеспеченный доступом в электронную информационно-образовательную среду филиала университета.</p> <p>Читальный зал библиотеки филиала.</p>

Учебное издание

**Любовь Григорьевна Юрченко**

## **КОНФЛИКТОЛОГИЯ**

Методические материалы  
к изучению дисциплины и организации самостоятельной работы  
студентов 2-го курса бакалавриата, обучающихся по направлению  
44.03.02 «Психолого-педагогическое образование»  
всех формы обучения

Подписано в печать.  
Формат 60x84/16. Бумага типографская. Гарнитура «Таймс».  
Печ. 3,31 л. Уч.-изд. л. 2,48  
Тираж экз. Заказ №. 171

Филиал Кубанского государственного университета  
в г. Славянске-на-Кубани  
353560, Краснодарский край, г. Славянск-на-Кубани, ул. Кубанская, 200

Отпечатано в издательском центре  
филиала Кубанского государственного университета в г. Славянске-на-Кубани  
353563 г. Славянск-на-Кубани, ул. Коммунистическая, 2