

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
Московский государственный институт культуры**

**УТВЕРЖДЕНО  
Председатель УМС  
факультета государственной  
культурной политики  
А.Ю. Единак**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)  
КОНФЛИКТОЛОГИЯ  
(наименование дисциплины (модуля))**

**Название и код направления подготовки  
44.04.01 Педагогическое образование  
Программа подготовки Педагогика профессионального образования  
Уровень квалификации магистр  
Форма обучения очная, заочная**

*(РПД адаптирована для лиц  
с ограниченными возможностями  
здоровья и инвалидов)*

# 1. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Целями освоения дисциплины «**Конфликтология**» являются: - практическое освоение методов диагностики и разрешения конфликтов. Овладение искусством управления конфликтным процессом и коррекции поведения в конфликте. Использование на практике психологических методик профилактики и решения конфликтов

**Задачи** дисциплины:

- изучить основные теории конфликтов, типологии конфликтов, историю развития
- конфликтологии, этапы её становления;
- проанализировать понятие и содержание конфликта; виды конфликтов;
- функции конфликта;
- структура конфликта; динамика конфликта;
- освоить стили взаимодействия в конфликтных ситуациях;
- выработать рекомендации по предупреждению конфликтов; профилактике конфликтности; методам разрешения конфликта.

**Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины:**

Компетенция (код и наименование)	Индикаторы компетенций	Результаты обучения
УК-1. Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий	<p>УК-1.1. Анализирует проблемную ситуацию как систему, выявляя ее составляющие и связи между ними</p> <p>УК-1.2. Определяет пробелы в информации, необходимой для решения проблемной ситуации, и проектирует процессы по их устранению;</p> <p>УК-1.3. Критически оценивает надежность источников информации, работает с противоречивой информацией из разных источников.</p> <p>УК-1.4. Разрабатывает и содержательно аргументирует стратегию решения проблемной ситуации на основе системного и междисциплинарного подходов</p> <p>УК-1.5. Строит сценарии реализации стратегии, определяя возможные риски и предлагая пути их устранения</p>	<p><b>Знает</b> методы критического анализа и оценки современных научных достижений; методы критического анализа; основные принципы критического анализа</p> <p><b>Умеет</b> получать новые знания на основе методов научного познания; собирать и анализировать данные по сложным научным проблемам, относящимся к профессиональной области; осуществлять поиск информации и решений на основе действий, эксперимента и опыта</p> <p><b>Владет</b> навыками исследования в сфере профессиональной деятельности с применением системного подхода; выявления научных проблем и использования адекватных методов для их решения; формулирования и высказывания аргументированных оценочных суждений при решении проблемных профессиональных ситуаций</p>

<p>УК-5.Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия</p>	<p>УК-5.1. Анализирует важнейшие идеологические и ценностные системы, сформировавшиеся в ходе исторического развития; обосновывает актуальность их использования при социальном и профессиональном взаимодействии</p> <p>УК-5.2. Выстраивает социальное профессиональное взаимодействие с учетом особенностей основных форм научного и религиозного сознания, деловой и общей культуры представителей других этносов и конфессий, различных социальных групп</p> <p>УК-5.3. Обеспечивает создание недискриминационной среды взаимодействия при выполнении профессиональных задач</p>	<p><b>Знает</b> психологические основы социального межкультурного взаимодействия, направленного на решение профессиональных задач; основные принципы и методы организации деловых контактов с учетом национальных, этнокультурных и конфессиональных особенностей потенциальных коммуникаторов</p> <p><b>Умеет</b> грамотно, доступно излагать информацию в процессе профессионального взаимодействия; соблюдать этические нормы межкультурного взаимодействия; анализировать и реализовывать социальное взаимодействие с учетом национальных, этнокультурных, конфессиональных особенностей оппонентов</p> <p><b>Владеет</b> навыками организации продуктивного взаимодействия в профессиональной среде с учетом национальных, этнокультурных, конфессиональных особенностей; преодолением коммуникативных, образовательных, этнических, конфессиональных и других барьеров в процессе межкультурного взаимодействия</p>
--	--	---

## 2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО.

Дисциплина относится к дисциплинам по выбору Блока 1 «Дисциплины (модули)» ОПОП магистратуры.

Дисциплина изучается в 2-3 семестре для очной/ заочной формы обучения

Курс «Конфликтология» имеет ярко выраженную практическую направленность. Отражает основные тенденции взаимодействия людей и различных групп, а также развитие и формирование внутренних конфликтов личности и их преодоления. Для освоения дисциплины «Конфликтология» студенты используют знания, умения, навыки, сформированные с предшествующими дисциплинами, такими как: «Педагогика высшей школы», «Психология общения».

Освоение дисциплины «Конфликтология» является необходимой основой для последующего изучения дисциплин: практики, ГИА.

**3.ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ С УКАЗАНИЕМ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ, ВЫДЕЛЕННЫХ НА КОНТАКТНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ПЕДАГОГИЧЕСКИМИ РАБОТНИКАМИ И (ИЛИ) ЛИЦАМИ, ПРИВЛЕКАЕМЫМИ НА ИНЫХ УСЛОВИЯХ (ПО ВИДАМ УЧЕБНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ), И НА САМОСТОЯТЕЛЬНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ**

**Общая трудоемкость дисциплины** составляет 3 зачетные единицы или 108 часов.

По видам учебной деятельности дисциплина распределена следующим образом:  
-для очной формы обучения

Виды учебной деятельности	Всего	Семестры	
		2	3
<b>Контактная работа обучающихся</b>	<i>58</i>	<i>34</i>	<i>24</i>
в том числе:			
Занятия лекционного типа	<i>28</i>	<i>16</i>	<i>12</i>
Занятия семинарского типа	<i>30</i>	<i>18</i>	<i>12</i>
Групповые консультации			
<b>Самостоятельная работа</b>	<i>50</i>	<i>20</i>	<i>30</i>
<b>Форма промежуточной аттестации (зачет с оценкой)</b>			<i>Зачет с оценкой</i>
Общая трудоемкость час з.е.	<i>108</i>	<i>54</i>	<i>54</i>
	<i>3</i>	<i>1,5</i>	<i>1,5</i>

-для заочной формы обучения

Виды учебной деятельности	Всего	Семестры	
		2	3
<b>Контактная работа обучающихся</b>	<i>12</i>	<i>2</i>	<i>10</i>
в том числе:			
Занятия лекционного типа	<i>8</i>	<i>2</i>	<i>6</i>
Занятия семинарского типа	<i>4</i>		<i>4</i>
Групповые консультации			
<b>Самостоятельная работа</b>	<i>92</i>	<i>52</i>	<i>40</i>
<b>Форма промежуточной аттестации (зачет с оценкой)</b>	<i>4</i>		<i>4</i> <i>Зачет с оценкой</i>
Общая трудоемкость час з.е.	<i>108</i>	<i>54</i>	<i>54</i>
	<i>3</i>	<i>1,5</i>	<i>1,5</i>

4.СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ, СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ, С УКАЗАНИЕМ ОТВЕДЕННОГО НА НИХ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ (очная форма обучения)

№ п/п	Раздел дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах) /в том числе в интерактивной форме			Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра) Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				ЗЛТ	ЗСТ	СРО	
1	Конфликтология как отрасль прикладной психологии. История конфликтологии.	2	1-4	4	3	2	
2	Основные понятия конфликтологии, классификация конфликтов, формулы конфликтов, условия неконфликтного поведения.	2	5-8	2	4	2	
3	Поведение в конфликте. Методы разрешения конфликта.	2	9-12	4	3	4	
4	Профилактика конфликтов.	2	13-14	2	4	8	Практическое задание (сообщение)
5	Механизмы психологического воздействия в процессе общения, понятие скрытого управления.	2	15-17	4	4	4	
	<b>Итого за семестр: 1,5 з.е., 54 ак ч.</b>			<b>16</b>	<b>18</b>	<b>20</b>	
6	Схема скрытого управления.	3	1-4	4	4	2	
7	Защита от скрытого управления и манипуляции. Манипулятивные игры в общении и выход из них.	3	5-8	2	4	8	Практическое задание (сообщение)
8	Переговоры как способ разрешения конфликта.	3	9-12	2		2	
9	Внутриличностные конфликты	3	13-14	2	4	15	Практическое задание (реферат)
10	Групповые конфликты	3	15-17	2		5	тест
	<b>Итого за семестр: 1,5 з.е., 54 ак ч.</b>			<b>12</b>	<b>12</b>	<b>30</b>	
							Зачет с оценкой
Всего по дисциплине				<b>28</b>	<b>30</b>	<b>50</b>	<b>108 часов</b>

СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ, СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ, С УКАЗАНИЕМ ОТВЕДЕННОГО НА НИХ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ (заочная форма обучения)

№ п/п	Раздел дисциплины	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах) /в том числе в интерактивной форме			Формы текущего контроля успеваемости Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			ЗЛТ	ЗСТ	СРО	
1	Конфликтология как отрасль прикладной психологии. История конфликтологии.	2	2		6	
2	Основные понятия конфликтологии, классификация конфликтов, формулы конфликтов, условия неконфликтного поведения.	2			6	
3	Поведение в конфликте. Методы разрешения конфликта.	2			6	
4	Профилактика конфликтов.	2			28	Практическое задание (сообщение)
5	Механизмы психологического воздействия в процессе общения, понятие скрытого управления.	2			6	
	<b>Итого за семестр: 1,5 з.е., 54 ак.ч.</b>		<b>2</b>		<b>52</b>	
6	Схема скрытого управления.	3	2			
7	Защита от скрытого управления и манипуляции. Манипулятивные игры в общении и выход из них.	3			8	Практическое задание (сообщение)
8	Переговоры как способ разрешения конфликта.	3	2			
9	Внутриличностные конфликты	3		4	30	Практическое задание (реферат)
10	Групповые конфликты	3	2		2	Тест Зачет с оценкой 4 ч контроль
	<b>Итого за семестр: 1,5 з.е., 54 ак.ч.</b>		<b>6</b>	<b>4</b>	<b>40</b>	+4 ч контроль
<b>Всего по дисциплине: 3 з.е., 108 ак. ч.</b>			<b>8</b>	<b>4</b>	<b>92</b>	<b>+4 ч контроль</b>

## **Содержание курса**

### **Тема 1. Конфликтология как отрасль прикладной психологии. История конфликтологии.**

Актуальность и социальная значимость изучения проблемы конфликтов. Конфликтология – наука о закономерностях, методах разрешения и предупреждения негативных последствий конфликтов. Цели и задачи конфликтологии. Предмет конфликтологии. Конфликт как возникновение трудноразрешимых противоречий, столкновения противоположных интересов на почве соперничества, отсутствия взаимопонимания по различным вопросам, связанным с острыми эмоциональными переживаниями.

Конфликты человеческой души (З.Фрейд, К. Хорни, Э.Эриксон). Ситуационные подходы к конфликтам (М. Дойч, М.Шериф). Когнитивистский подход (К. Левин), теория баланса. Современные тенденции изучения конфликтов.

#### **Вопросы:**

1. Определение науки конфликтологии, объект, предмет, задачи конфликтологии.
2. Конфликт как столкновение противоположных интересов.
3. Теории возникновения конфликтов:
  - конфликт как постоянный элемент душевной жизни человека (З. Фрейд).
  - наши внутренние конфликты (К. Хорни).
  - конфликт как личный и социальный кризис (Э. Эриксон).
  - конфликт как форма ответа на конкурентную ситуацию (М. Дойч)
  - ситуационный подход к изучению межгрупповых конфликтов (М. Шериф).
  - конфликт как когнитивный феномен (К. Левин).
  - теории баланса (Ф. Хайдер).
  - современные тенденции подхода к конфликтам.

### **Тема 2. Основные понятия конфликтологии, классификация конфликтов, формулы конфликтов, условия неконфликтного поведения.**

Объект и субъект конфликта. Основные понятия конфликтологии: конфликтоген, эскалация конфликтогенов, инцидент, конфликтная ситуация, конфликт, Типы конфликтогенов, Проявление конфликтогенов в общении. Стили взаимодействия. Первое впечатление, его сущность (оценка собеседника) и значение. Факторы формирования первого впечатления. Понятие аттракции. Compliment, улыбка, имя – источники удовлетворения потребности в положительных эмоциях. Отличие комплимента от лести и похвалы. Типы комплиментов.

Причины производственных, социальных, личностных конфликтов. Конфликтные личности. Формулы конфликтов. Условия разрешения конфликтов. Стратегия выявления содержания конфликтной ситуации. Конфликтные ситуации в педагогическом процессе.

#### **Вопросы:**

- 1.Синтонное конфликтное поведение. Приемы синтонного поведения.
- 2.Взаимодействие с учетом интересов и потребностей собеседника: приемы общения, психологические плюсы.
- 3.Классификация конфликтов, особенности каждого вида конфликта.
- 4.Понятия: конфликт, конфликтоген, эскалация конфликтогенов, конфликтная ситуация, инцидент.
- 5.Структура личности по Э.Берну. Формирование Эго-состояний. Понятие трансакции.
- 6.Типы трансакций, трансакции, ведущие к конфликту.
- 7.Стили взаимодействия.

### **Тема 3. Поведение в конфликте. Методы разрешения конфликта.**

Стратегии поведения в конфликте (классификация Томаса-Килмена). Теория Эго-состояний Э. Берна. «Психологическое айкидо» (М.Е, Литвак). Построение карты конфликта как графическое описание конфликта. «Вы-высказывания» и «Я-высказывания» (обвинение и выражение чувств). Разрешение внутриличностных конфликтов.

**Вопросы:**

- 1.Классификация Томаса-Киллмена стратегий поведения в конфликте.
- 2.Теория Эго-состояний ЭБернаэ
- 3.Метод «психологическое айкидо» (М. Литвак).
- 4.Прием «карта конфликта».
- 5.Приемы разрешения внутриличностных конфликтов.
- 6.Использование в общении «Я-высказываний» как способа выражения чувств, а не обвинения.
- 7.Примеры конфликтных ситуаций для самостоятельного анализа.

**Тема 4. Профилактика конфликтов.**

Психологические плюсы в общении (улыбка, имя, комплимент).

Три позиции восприятия ситуации общения. Трехпозиционное описание проблемы. Логические уровни жизненного опыта и изменений. Важность отделения личности от ее поведения. Понятие репрезентативной системы восприятия и мышления. Предпочитаемая репрезентативная система. Внешние индикаторы репрезентативных систем. Подстройка как метод понимания внутреннего мира собеседника. Элементы подстройки. Виды подстройки: Ведение – способ влияния на собеседника в процессе общения.

**Вопросы:**

- 1.Первое впечатление о собеседнике, факторы его формирования.
- 2.Психологические плюсы в общении: комплимент, улыбка, имя.
- 3.Трехпозиционное описание ситуации общения.
- 4.Логические уровни жизненного опыта.
- 5.Использование предпочитаемой системы восприятия собеседника для установления взаимопонимания в общении.

**Тема 5. Механизмы психологического воздействия в процессе общения, понятие скрытого управления.**

Заражение, внушение, убеждение – основные приемы психологического влияния на собеседника (группу). Психические процессы, лежащие в основе приемов влияния. Приемы убеждения: метод Сократа, «да, и...», «да, но...».

Определение скрытого управления и манипуляции. Различие этих понятий. Благо и вред скрытого управления. Трансакции, способствующие скрытому управлению. Использование потребностей человека, его слабостей и особенностей психики для целей скрытого управления.

**Вопросы:**

- 1.Определение понятий «заражение», «внушение», «убеждение»; различие этих понятий; структуры психики, на которые происходит влияние.
- 2.Привести примеры ситуаций, в которых полезно использовать метод Сократа.
- 3.Различие в приемах убеждения «да,...и», «да,...но».
- 4.Определение скрытого управления и манипуляции, различие понятий.
- 5.Благо и вред скрытого управления.
- 6.Скрытые трансакции, их суть.

**Тема 6. Схема скрытого управления.**

Получение информации об объекте воздействия: выяснение предпочитаемой репрезентативной системы, обнаружение индивидуальных особенностей, «чтение» мимики и жестов. Понятие мишени воздействия, типы мишеней, выбор мишени. Аттракция –



привлечение и удержание внимания объекта воздействия: использование приемов слушания, комплиментов, подстройки к собеседнику и т.д. Понуждение к действию.

**Вопросы:**

- 1.Элементы схемы скрытого управления.
- 2.Понятие мишени воздействия, основные мишени воздействия.
- 3.Цель аттракции.
- 4.Приемы понуждения к действию.

**Тема 7. Защита от скрытого управления и манипуляции. Манипулятивные игры в общении и выход из них.**

Схема защиты: не давать излишней информации о себе, осознать, что вами управляют, использование приемов защиты. Виды защиты: пассивная защита, активная защита. Ситуации, в которых можно применять только пассивную защиту. Формы пассивной защиты. Приемы активной защиты: «Расставить точки над i», «Контрманипуляция». Ситуации, в которых нельзя использовать активную защиту.

Определение игры. Цели и функции игры. Примеры манипулятивных игр: «Почему бы вам не..., да, но..», «Ну, что, попался, негодяй!», «Пни меня». Финансовые пирамиды – род манипулятивных игр, направленных на получение легкой наживы: «Ну, мы-то с тобой еще успеем получить», «Ну, у тебя же есть хоть парочка надежных друзей».

**Вопросы:**

1. Элементы схемы защиты от манипуляции.
2. Пассивная защита, ситуации, когда можно применять только пассивную защиту, приемы пассивной защиты.
3. Приемы активной защиты, ситуации, в которых нельзя использовать активную защиту.
4. Разбор конкретных ситуаций защиты от манипуляции.
- 5.Определение игры, ее цели и функции.
- 6.Манипулятивная игра «Ну, что, попался негодяй!», выход из игры.
- 7.Игра «Пни меня», выход из игры.
- 8.Игра «Почему бы вам не..., да, но..», выход из игры.

**Тема 8. Переговоры как способ разрешения конфликта.**

Понятие переговоров. Условия проведения переговоров. Стили проведения переговоров. Этапы проведения переговоров. Специфика проведения переговоров в практике социальной работы.

**Вопросы:**

1. Понятие переговоров.
2. Условия проведения переговоров.
3. Стили проведения переговоров.
4. Этапы проведения переговоров.
5. Специфика проведения переговоров в практике социальной работы.

**Тема 9. Внутриличностные конфликты**

Понятие внутриличностного конфликта и его особенности. Внутриличностный конфликт и борьба мотивов. Основные психологические концепции внутриличностных конфликтов. Проблема внутриличностных конфликтов во взглядах З. Фрейда. Теория комплекса неполноценности А. Адлера. Учение об экстраверсии и интроверсии К. Юнга. Концепция «экзистенциальной дихотомии» Э. Фромма. Теория психосоциального развития Э. Эриксона. Мотивационные конфликты по К. Левину. Теория когнитивного диссонанса Л. Фестингера. Теория потребностей А.Маслоу. Особенности возникновения внутриличностных конфликтов, родительские послания, влияющие на жизненный сценарий человека.

**Вопросы:**

1. Внутриличностный конфликт и борьба мотивов.

2. Учение об экстраверсии и интроверсии К. Юнга.
3. Мотивационные конфликты по К. Левину.
4. Особенности возникновения внутриличностных конфликтов, родительские послания, влияющие на жизненный сценарий человека.
5. Теория когнитивного диссонанса Л. Фестингера.

## **Тема 10. Групповые конфликты**

Понятие групповых конфликтов и их структура. Классификация групповых конфликтов. Особенности образа конфликтной ситуации в групповых конфликтах. «Деиндивидуализация» восприятия и групповая атрибуция. Конфликт типа «личность-группа» и его особенности. Конфликт между лидером и группой, конфликт между рядовым членом группы и группой. Причины конфликта «личность-группа» и их проявления в различных видах профессиональной деятельности. Пути разрешения конфликтов между личностью и группой. Межгрупповые конфликты, их причины. Классификация межгрупповых конфликтов. Формы протекания межгрупповых конфликтов и способы их разрешения

### **Вопросы:**

1. Классификация групповых конфликтов.
2. Конфликт между лидером и группой, конфликт между рядовым членом группы и группой.
3. Пути разрешения конфликтов между личностью и группой.
4. Формы протекания межгрупповых конфликтов и способы их разрешения
5. Конфликт типа «личность-группа» и его особенности.

## **5. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ**

Для самостоятельной работы по дисциплине обучающиеся используют следующее учебно-методическое обеспечение:

*Методические указания по освоению дисциплины «Конфликтология» - Химки, МГИК.- <http://www.mgik.org> (режим доступа: свободный)*

Применяемые образовательные технологии:

*Процесс изучения дисциплины предусматривает контактную (работа на занятиях лекционного и семинарского типа) и самостоятельную (самоподготовка к лекциям и занятиям семинарского типа) работу обучающегося.*

*В качестве основной формы организации учебного процесса по дисциплине «Конфликтология» в предлагаемой методике обучения выступает использование интерактивных, развивающих, проблемных, проектных) технологий обучения во время проведения занятий семинарского типа.*

*Самостоятельная работа является обязательной для каждого студента и является важным дополнением аудиторных занятий и служит индивидуальному закреплению содержания курса.*

*Выполнение ряда заданий по дисциплине рассчитано на самостоятельную работу студентов в библиотеках, в сети Интернет.*

## **6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Индикаторы достижения части компетенции, соотнесенные с дисциплиной – результаты изучения дисциплины (по этапам формирования знания, умения и навыка и (или) опыта деятельности) в соответствии с разделом 2 ФОС	Раздел дисциплины в соответствии с Рабочей программой дисциплины (раздел 4)	Средство оценивания достижения компетенции в соответствии с Рабочей программой дисциплины (раздел 6)	Показатель оценивания	Критерии оценивания и оценочная шкала
<b>УК-1</b>				
<b>Знает</b> методы критического анализа и оценки современных научных достижений; методы критического анализа; основные принципы критического анализа	Профилактика конфликтов  Защита от скрытого управления и манипуляции. Манипулятивные игры в общении и выход из них.	Сообщение по теме  Сообщение по теме	Воспроизведение обучающимся теоретического материала по теме	Полнота ответа, глубина проработки материала
<b>Умеет</b> получать новые знания на основе методов научного познания; собирать и анализировать данные по сложным научным проблемам, относящимся к профессиональной области; осуществлять поиск информации и решений на основе действий, эксперимента и опыта	Внутриличностные конфликты  Групповые конфликты	Реферат  тест	Самостоятельное применение обучающимся умений на практике	Корректность, количество выполненных заданий
<b>Владеет</b> навыками исследования в сфере профессиональной деятельности с применением системного подхода;	Промежуточная аттестация	Зачет с оценкой	Воспроизведение обучающимся теоретического материала по теме	Глубина проработки материала и корректность ответов на вопросы

Индикаторы достижения части компетенции, соотнесенные с дисциплиной – результаты изучения дисциплины (по этапам формирования знания, умения и навыка и (или) опыта деятельности) в соответствии с разделом 2 ФОС	Раздел дисциплины в соответствии с Рабочей программой дисциплины (раздел 4)	Средство оценивания достижения компетенции в соответствии с Рабочей программой дисциплины (раздел 6)	Показатель оценивания	Критерии оценивания и оценочная шкала
выявления научных проблем и использования адекватных методов для их решения; формулирования и высказывания аргументированных оценочных суждений при решении проблемных профессиональных ситуаций				
УК-5				
<b>Знает</b> психологические основы социального межкультурного взаимодействия, направленного на решение профессиональных задач; основные принципы и методы организации деловых контактов с учетом национальных, этнокультурных и конфессиональных особенностей потенциальных коммуникаторов	Профилактика конфликтов  Защита от скрытого управления и манипуляции. Манипулятивные игры в общении и выход из них.	Сообщение по теме  Сообщение по теме	Воспроизведение обучающимся теоретического материала по теме	Полнота ответа, глубина проработки материала
<b>Умеет</b> грамотно, доступно излагать информацию в	Внутриличностные конфликты	Реферат	Самостоятельное применение обучающимся	Корректность, количество выполненных

Индикаторы достижения части компетенции, соотнесенные с дисциплиной – результаты изучения дисциплины (по этапам формирования знания, умения и навыка и (или) опыта деятельности) в соответствии с разделом 2 ФОС	Раздел дисциплины в соответствии с Рабочей программой дисциплины (раздел 4)	Средство оценивания достижения компетенции в соответствии с Рабочей программой дисциплины (раздел 6)	Показатель оценивания	Критерии оценивания и оценочная шкала
процессе профессионального взаимодействия; соблюдать этические нормы межкультурного взаимодействия; анализировать и реализовывать социальное взаимодействие с учетом национальных, этнокультурных, конфессиональных особенностей оппонентов	Групповые конфликты	тест	умений на практике	заданий
<b>Владеет</b> навыками организации продуктивного взаимодействия в профессиональной среде с учетом национальных, этнокультурных, конфессиональных особенностей; преодолением коммуникативных, образовательных, этнических, конфессиональных и других барьеров в процессе межкультурного взаимодействия	Промежуточная аттестация	Зачет с оценкой	Воспроизведение обучающимся теоретического материала по теме	Глубина проработки материала и корректность ответов на вопросы

#### Вопросы к промежуточной аттестации по дисциплине

## Промежуточная аттестация в форме зачета

№п/п	Задание	Требования к результатам выполнения проекта и процедуре оценивания
1.	зачет	Проводится в учебной аудитории письменно, состоит из 2-х вопросов , Вопросы студенты получают от преподавателя вместе с листом для ответов, время, отводимое на выполнение задания составляет 15 минут. При выполнении задания недопустимо пользоваться вспомогательными материалами, в т.ч. в сети Интернет
<p>Темы для зачета:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Определение конфликтологии как науки. Объект и субъект конфликта.</li> <li>2. Цели и задачи конфликтологии. Предмет конфликтологии.</li> <li>3. История развития конфликтологии до конца XIX века.</li> <li>4. Становление конфликтологии как науки. Исследования Мэйо.</li> <li>5. Формирование отечественной школы конфликтологии.</li> <li>6. Основные понятия: конфликт, конфликтоген, эскалация конфликтогенов, инцидент, конфликтная ситуация.</li> <li>7. Типы конфликтогенов, их проявление в общении.</li> <li>8. Классификация конфликтов.</li> <li>9. Понятие синтона. Характеристики синтонного общения.</li> <li>10. Приемы общения: перефразирование, резюмирование, выяснение, отражение чувств</li> <li>11. Первое впечатление, его сущность (оценка собеседника) и значение. Факторы формирования первого впечатления</li> <li>12. Психологические плюсы в общении.</li> <li>13. Причины социальных и межличностных конфликтов.</li> <li>14. Причины внутриличностных конфликтов.</li> <li>15. Формулы конфликтов.</li> <li>16. Условия разрешения конфликтов, выявление содержания конфликтной ситуации.</li> <li>17. Стили взаимодействия: доминирование, подчинение, на равных.</li> <li>18. Структура личности по Э. Берну, формирование Эго-состояний.</li> <li>19. Понятие трансакции, виды трансакций, трансакции, ведущие к конфликту.</li> <li>20. «Психологическое айкидо» как метод предотвращения конфликта.</li> <li>21. Стратегии поведения в конфликте (классификация Томаса-Килмена)</li> <li>22. Карта конфликта как графическое описание конфликта.</li> <li>23. «Вы-высказывания» и «Я-высказывания» (обвинение и выражение чувств).</li> <li>24. Приемы разрешения внутриличностных конфликтов.</li> <li>25. Конфликтные ситуации в педагогическом процессе.</li> <li>26. Трехпозиционное описание ситуации общения метод полного понимания проблемы и нахождения верного решения.</li> <li>27. Логические уровни жизненного опыта и изменений, отделение личности от ее поведения.</li> <li>28. Понятие репрезентативной системы восприятия и мышления. Внешние индикаторы репрезентативных систем.</li> <li>29. Подстройка как способ установления отношения взаимопонимания, виды подстройки, элементы подстройки.</li> <li>30. Основные приемы психологического влияния на собеседника (группу).</li> <li>31. Приемы убеждения: метод Сократа, «да, и...», «да, но...».</li> <li>32. 34. Определение скрытого управления и манипуляции. Различие этих понятий.</li> <li>33. 35. Благо и вред скрытого управления. Трансакции, способствующие скрытому управлению.</li> <li>34. Схема скрытого управления, ее элементы.</li> <li>35. Потребности, слабости, особенности психики человека как мишени скрытого управления.</li> </ol>		

36. Схема защиты от манипуляции.
37. Виды защиты от манипуляции.
38. Определение игры. Цели и функции игры.
39. Примеры манипулятивных игр: «Почему бы вам не..., да, но..», «Ну, что, попался, негодяй!», «Пни меня», их цели, выход из игры..
40. Финансовые пирамиды как род манипулятивных игр, направленных на получение легкой наживы.

### *Критерии оценки результатов по дисциплине<sup>1</sup>*

Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
«отлично»/ «зачтено (отлично)»/ «зачтено»	<p>Выставляется обучающемуся, если компетенция(ии), закреплённая за дисциплиной, сформирована (по индикаторам/результатам обучения в формате знать-уметь-владеть) в полном объеме на уровне «высокий», и обучающийся демонстрирует как результат обучения следующие знания, умения и навыки: обучающийся глубоко и прочно усвоил теоретический и практический материал, продемонстрировал это на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся исчерпывающе и логически стройно излагает учебный материал, умеет сочетать теорию с практикой, справляется с решением задач профессиональной направленности высокого уровня сложности, правильно обосновывает принятые решения.</p> <p>Свободно ориентируется в учебной и профессиональной литературе.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p>
«хорошо»/ «зачтено (хорошо)»/ «зачтено»	<p>Выставляется обучающемуся, если он знает теоретический и практический материал, грамотно и по существу излагает его на занятиях и в ходе промежуточной аттестации, не допуская существенных неточностей.</p> <p>Обучающийся правильно применяет теоретические положения при решении практических задач профессиональной направленности разного уровня сложности, владеет необходимыми для этого навыками и приёмами.</p> <p>Достаточно хорошо ориентируется в учебной и профессиональной литературе.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне «хороший».</p>
«удовлетворительно»/ «зачтено (удовлетворительно)»/ «зачтено»	<p>Выставляется обучающемуся, если он знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает отдельные ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся испытывает определённые затруднения в</p>

<sup>1</sup> Могут уточняться и дополняться в соответствии со спецификой дисциплины, установленных форм контроля, применяемых технологий обучения и оценивания.

Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
«зачтено»	<p>применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, владеет необходимыми для этого базовыми навыками и приёмами.</p> <p>Демонстрирует достаточный уровень знания учебной литературы по дисциплине.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне «достаточный».</p>
«неудовлетворительно»/ не зачтено	<p>Выставляется обучающемуся, если он не знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает грубые ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся испытывает серьёзные затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, не владеет необходимыми для этого навыками и приёмами.</p> <p>Демонстрирует фрагментарные знания учебной литературы по дисциплине.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции на уровне «достаточный», закреплённые за дисциплиной, не сформированы.</p>

### **ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

#### **а) основная литература:**

1. Бунтовская, Л. Л. Конфликтология [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Л. Л. Бунтовская, С. Ю. Бунтовский, Т. В. Петренко. - 2-е изд. ; пер. и доп. - М. : Юрайт, 2023. - 144 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-534-08408-5 : 279.00.
2. Емельянов, С. М. Конфликтология [Электронный ресурс] : учебник и практикум / С. М. Емельянов. - 4-е изд. ; испр. и доп. - М. : Юрайт, 2023. - 322 с. - ISBN 978-5-534-06003-4 : 779.00.
3. Светлов, В. А. Конфликтология [Электронный ресурс] : учебник / В. А. Светлов, В. А. Семенов. - М. : Юрайт, 2019. - 351 с. - (Бакалавр и магистр. Академический курс). - ISBN 978-5-534-06982-2 : 839.00.

#### **б) дополнительная литература:**

1. Семенов, В. А. История зарубежной конфликтологии : учебник : в 2 т. Т. 1 / В. А. Семенов. - 2-е изд. ; испр. и доп. - М. : Юрайт, 2018. - 214 с. - (Бакалавр и магистр. Академический курс). - ISBN 978-5-534-06164-2 : 549.00.
2. Семенов, В. А. История зарубежной конфликтологии [Электронный ресурс] : учебник : в 2 т. Т. 2 / В. А. Семенов. - 2-е изд. ; испр. и доп. - М. : Юрайт, 2018. - 292 с. - (Бакалавр и магистр. Академический курс). - ISBN 978-5-534-06165-9 : 709.00.



3. Сирота, Н. М. Политическая конфликтология [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Н. М. Сирота. - 2-е изд. ; испр. и доп. - М. : Юрайт, 2018. - 121 с. - (Университеты России). - ISBN 978-5-534-07245-7 : 249.00.
4. Соломатина, Е. Н. Социология конфликта [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Е. Н. Соломатина. - 2-е изд. ; испр. и доп. - М. : Юрайт, 2018. - 192 с. - (Бакалавр. Академический курс. Модуль.). - ISBN 978-5-534-07729-2 : 509.00.
5. Хасан, Б. И. Конструктивная психология конфликта [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Б. И. Хасан. - 2-е изд. - М. : Юрайт, 2018. - 204 с. - (Авторский учебник). - ISBN 978-5-534-06474-2 : 529.00.
6. Черепанова, Е. С. Философия конфликта [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Е. С. Черепанова. - М. : Юрайт, 2018. - 195 с. - (Актуальные монографии). - ISBN 978-5-534-05599-3 : 409.00.
7. Черкасская, Г. В. Управление конфликтами [Электронный ресурс] : учебник и практикум / Г. В. Черкасская, М. Л. Бадхен. - 3-е изд. ; пер. и доп. - М. : Юрайт, 2018. - 236 с. - (Бакалавр. Академический курс). - ISBN 978-5-534-05153-7 : 599.00.
8. Христидис, Т.В., Новашина, М.С. Формирование стрессоустойчивости педагогов вуза средствами социально-психологического тренинга // Актуальные проблемы психологического знания, М., 2020. № 3-4 (54). С. 64-78

В соответствии с ФГОС ВО, обучающимся в течение всего периода обучения обеспечен неограниченный доступ (удаленный доступ) к электронно-библиотечным системам:

ООО «Электронное издательство ЮРАЙТ».

ООО «Издательство Лань».

ООО «Компания Ай Пи Ар Медиа».

ООО «Центральный коллектор библиотек «БИБКОМ».

## **8.Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)**

### **Методические рекомендации для самостоятельной работы:**

Самостоятельная работа студентов является важным дополнением аудиторных занятий и служит индивидуальному закреплению содержания курса. Целью самостоятельных занятий является прежде всего посещение крупнейших музеев, галерей, изучение их постоянных экспозиций, знакомство с новыми выставками. Особое значение имеет приобретение навыков самостоятельного анализа художественных произведений, понимание взаимодействия и взаимовлияния различных видов искусства.

Учебным планом для студентов предусмотрена самостоятельная работа, необходимая для углубления и расширения их теоретических знаний, формирования умений использовать нормативную, правовую, справочную документацию и специальную литературу, развития познавательных способностей и активности студентов, формирования самостоятельного мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации.

Формы самостоятельной работы студентов, выполняемые в рамках данного курса:

- 1.индивидуальные занятия (домашние занятия) – важный элемент в работе студента по расширению и закреплению знаний;
- 2.конспектирование лекций;
- 3.получение консультаций для разъяснения по вопросам изучаемой дисциплины;
- 4.самостоятельная подготовка студентами докладов к семинарским занятиям;
- 5.подготовка к занятиям, проводимым с использованием инновационных технологий преподавания;
- 6.анализ деловых ситуаций, решение задач и упражнений по образцу, вариативных задач и упражнений;
- 7.чтение и составление плана текста литературы по изучаемому вопросу (учебника, первоисточника, дополнительной литературы);

8. работа со словарями и справочниками;
9. ознакомление с нормативными документами;
10. просмотр видеозаписей по дисциплине;
11. посещение Интернет-сайтов, посвященных вопросам изучаемой дисциплины.

Организация самостоятельной работы включает в себя следующие этапы:

1. составление плана самостоятельной работы студента по дисциплине;
2. разработка и выдача заданий для самостоятельной работы;
3. организация консультаций по выполнению заданий (устный инструктаж, письменная инструкция);
4. контроль за ходом выполнения и результатов самостоятельной работы студента.

Контроль самостоятельной работы студентов осуществляется через различные формы контроля и обучения:

- консультации (установочные, тематические), в ходе которых студенты должны осмысливать полученную информацию, а преподаватель определить степень понимания темы и оказать необходимую помощь;
- следящий контроль осуществляется на лекциях, семинарских, практических занятиях. Он проводится в форме собеседования, устных ответов студентов, контрольных работ, тестов, организации дискуссий и диспутов, фронтальных опросов. Преподаватель фронтально просматривает наличие письменных работ, упражнений, задач, конспектов;
- текущий контроль осуществляется в ходе проверки и анализа отдельных видов самостоятельных работ, выполненных во внеаудиторное время;
- итоговый контроль осуществляется через систему зачетов и экзаменов, предусмотренных учебным планом.

### **ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ**

Обучающимся по ОПОП обеспечен доступ к учебному плану, рабочей программе дисциплины в электронной форме, к электронно-библиотечной системе института, содержащей учебно-методические материалы по дисциплине в электронной форме, к информационным справочным системам, которые используются при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, посредством электронной информационно-образовательной среды института из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» ([www.mgik.org](http://www.mgik.org)); ход образовательного процесса по дисциплине фиксируется посредством электронной информационно-образовательной среды института ([www.mgik.org](http://www.mgik.org)); обеспечено формирование электронного портфолио обучающегося по дисциплине посредством электронной информационно-образовательной среды института ([www.mgik.org](http://www.mgik.org)).

При осуществлении образовательного процесса по дисциплине используется следующее лицензионное программное обеспечение:

#### **Операционные системы:**

- Windows 7 Professional

#### **Пакет офисных программ:**

- Microsoft Office 2016 Word
- Microsoft Office 2016 PowerPoint

#### **Антивирусные программы:**

- Kaspersky Endpoint Security

#### **Другое ПО:**

- Mozilla Firefox

*Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».*

## ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Учебные занятия по дисциплине «Конфликтология» проводятся в следующих оборудованных учебных кабинетах, оснащенных соответствующим оборудованием и программным обеспечением:

Вид учебных занятий по дисциплине	Наименование оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий с перечнем основного оборудования и программного обеспечения
Занятия лекционного типа	Поточная аудитория, оснащенная проекционным оборудованием
Занятия семинарского типа	Поточная аудитория, оснащенная проекционным оборудованием
Самостоятельная работа студентов	Читальный зал информационно-библиотечного центра, оснащенный компьютерами с выходом в Интернет, аудитории для самостоятельной работы

Для проведения занятий по дисциплине «Конфликтология», предусмотренной учебным планом подготовки магистрантов, имеется необходимая материально-техническая база, соответствующая действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам:

- лекционная аудитория, оснащенная мультимедийными проекторами с возможностью подключения к Wi-Fi, документ-камерой, маркерными досками для демонстрации учебного материала;
- специализированные компьютерные классы с подключенным к ним периферийным устройством и оборудованием;
- аппаратное и программное обеспечение (и соответствующие методические материалы) для проведения самостоятельной работы по дисциплине

### 11. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов (при наличии)

В ходе реализации дисциплины используются следующие дополнительные методы обучения, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в зависимости от их индивидуальных особенностей:

- для слепых и слабовидящих:
  - лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;
  - письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением, или могут быть заменены устным ответом;
  - обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;
  - для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство; возможно также использование собственных увеличивающих устройств;
  - письменные задания оформляются увеличенным шрифтом;
  - экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.
- для глухих и слабослышащих:
  - лекции оформляются в виде электронного документа, либо предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;
  - письменные задания выполняются на компьютере в письменной форме;
  - экзамен и зачёт проводятся в письменной форме на компьютере; возможно проведение в форме тестирования.
- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
  - лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;
  - письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением;
  - экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

При необходимости предусматривается увеличение времени для подготовки ответа.

Процедура проведения промежуточной аттестации для обучающихся устанавливается с учётом их индивидуальных психофизических особенностей. Промежуточная аттестация может проводиться в несколько этапов.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения предусматривается использование технических средств, необходимых в связи с индивидуальными особенностями обучающихся. Эти средства могут быть предоставлены университетом, или могут использоваться собственные технические средства.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

Обеспечивается доступ к информационным и библиографическим ресурсам в сети Интернет для каждого обучающегося в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

- для слепых и слабовидящих:
  - в печатной форме увеличенным шрифтом;
  - в форме электронного документа;
  - в форме аудиофайла.
- для глухих и слабослышащих:
  - в печатной форме;
  - в форме электронного документа.
- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
  - в печатной форме;
  - в форме электронного документа;
  - в форме аудиофайла.

Учебные аудитории для всех видов контактной и самостоятельной работы, научная библиотека и иные помещения для обучения оснащены специальным оборудованием и учебными местами с техническими средствами обучения:

- для слепых и слабовидящих:
  - устройством для сканирования и чтения с камерой SARA CE;
  - дисплеем Брайля PAC Mate 20;
  - принтером Брайля EmBraille ViewPlus;
- для глухих и слабослышащих:
  - автоматизированным рабочим местом для людей с нарушением слуха и слабослышащих;
  - акустический усилитель и колонки;
- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
  - передвижными, регулируемые эргономическими партами СИ-1;
  - компьютерной техникой со специальным программным обеспечением.

Разработано в соответствии с требованиями ФГОС ВО Составитель: Спинжар Н.С.
--