

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования "Пермский
государственный национальный исследовательский
университет"

Кафедра психологии развития

Авторы-составители: **Жданова Светлана Юрьевна**
Балева Милена Валерьевна

- :

93621

Утверждено
Протокол №9
от «29» апреля 2020 г.

Пермь, 2020

1. Наименование дисциплины

Конфликтология

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина входит в обязательную часть Блока « Б.1 » образовательной программы по направлениям подготовки (специальностям):

Направление: **37.03.01** Психология

направленность Программа широкого профиля

3. Планируемые результаты обучения по дисциплине

В результате освоения дисциплины **Конфликтология** у обучающегося должны быть сформированы следующие компетенции:

37.03.01 Психология (направленность : Программа широкого профиля)

ОПК.1 Способен осуществлять эффективную коммуникацию в мультикультурной профессиональной среде на основе применения понятийного аппарата социальных и гуманитарных наук

Индикаторы

ОПК.1.3 Применяет переговорные технологии и правила медиативного поведения в мультикультурной профессиональной среде

ОПК.5 способность ориентироваться в сфере социальных коммуникаций и готовность применять актуальные технологии в управлении ими

4. Объем и содержание дисциплины

Направления подготовки	37.03.01 Психология (направленность: Программа широкого профиля)
форма обучения	заочная
№№ триместров, выделенных для изучения дисциплины	8,9
Объем дисциплины (з.е.)	3
Объем дисциплины (ак.час.)	108
Контактная работа с преподавателем (ак.час.), в том числе:	10
Проведение лекционных занятий	6
Проведение практических занятий, семинаров	4
Самостоятельная работа (ак.час.)	98
Формы текущего контроля	Защищаемое контрольное мероприятие (2) Итоговое контрольное мероприятие (1)
Формы промежуточной аттестации	Зачет (9 триместр)

5. Аннотированное описание содержания разделов и тем дисциплины

Конфликтология

История конфликтологии как развитие взглядов на природу конфликта

Конфликтология как научная дисциплина. Объект и предмет конфликтологии. Место конфликтологии в системе наук. Предпосылки возникновения конфликтологии. История изучения конфликта в зарубежной и отечественной науке. Этапы изучения конфликта в западной социологии: социал-дарвинизм, теории Г.Зиммеля, Т.Парсонса, теории Р. Дарендорфа, К. Боулдинга. Периодизация истории отечественной конфликтологии

Понятие конфликта. Представление о конфликте в основных психологических школах

Определение конфликта. Конфликт как состояние и процесс. Понятие социального конфликта. Пессимистический и оптимистический подходы к пониманию природы социального конфликта. Взгляды на конфликт в западных психологических направлениях: психоаналитический, социотропный, этологический, интеракционистский. Основные современные подходы к изучению конфликта в западной психологии: теоретико-игровой (М. Дойч), теория организационных систем (Р. Блейк, Дж. Мутон), теория переговорного процесса (Д. Рубин, Р. Фишер и др.)

Структура конфликтной ситуации. Основные компоненты конфликта

Определение основных составляющих конфликта: оппоненты (субъекты), объект конфликта, конфликтная ситуация, инцидент и др. Субъекты конфликта: понятие ранга оппонента; целевой и статусный конфликт; индивид и группа как субъекты конфликта. Объект конфликта: ограниченность ресурсов в конфликте, неделимость объекта, значимость объекта. Типы конфликтных ситуаций и инцидентов: объективные целенаправленные, объективные нецеленаправленные, субъективные целенаправленные, субъективные нецеленаправленные. Источник и основание конфликта. Зона конфликта. Границы конфликта: пространственные, временные, внутрисистемные.

Причины возникновения конфликтов

Понятие причины. Причина и повод конфликта. Ограниченность ресурсов как причина возникновения конфликта. Классификация причин возникновения конфликтов: обусловленные трудовым процессом, вызванные психологическими особенностями взаимоотношений, связанные с особенностями личности оппонентов. Основные причины возникновения конфликта: распределение ресурсов, взаимозависимость задач, различия в целях, различия в представлениях и ценностях.

Конфликт как динамический процесс. Этапы конфликта

Конфликт как динамически сбалансированный процесс. Понятие целевой дополненности в конфликте (В.И. Курбатов). Этапы конфликта: формирование противоречивых интересов, осознание участниками своих интересов, конфликтные действия, снятие или разрешение конфликта, постконфликтная ситуация. Диагностика динамики конфликта: признаки начала конфликта, характеристики конфликтных действий, признаки завершения конфликта. Понятие конфликтогена. Процесс эскалации конфликтогенов.

Стратегии поведения в конфликте

Понятие «стратегия поведения». Отличие понятий тактика и стратегия. Классификация стратегий поведения в конфликте К. Томаса и Р. Киллмана. Характеристика и причины выбора стратегий: соперничество, сотрудничество, избегание, компромисс, приспособление. Классификация поведенческих реакций на проблему (Н. Пизешкиан). Основные тактики воздействия: рациональное убеждение, давление, заискивание и др.

Основные формы завершения конфликта: насилие, разъединение, переговоры

Понятия «завершение» и «разрешение» конфликта. Модели завершения конфликта без участия третьей стороны: насилие, разъединение, примирение. Основные характеристики каждой модели, преимущества и недостатки моделей. Завершение конфликта с помощью третьей стороны: суд, арбитраж, медиация. Отличительные особенности, преимущества и недостатки данных моделей.

Основные классификации конфликтов

Проблема основания типологии конфликтов. Типология конфликтов И. Дойча: по сферам жизнедеятельности людей, по причинам, по субъектности. Типология Р. Дарендорфа: по источникам возникновения, по формам борьбы, по направленности и др. Классификация конфликтов А.В. Дмитриева: мотивационные, целевые, статусные конфликты.

Внутриличностный, межличностный, межгрупповой конфликты: специфика, формы проявления

Понятие внутриличностного конфликта. Внутриличностный конфликт как основа психического развития. Представление о природе внутриличностного конфликта в рамках основных психологических направлений: психоанализ, бихевиоризм, когнитивная психология, гуманистическая психология. Отличительные особенности межличностных конфликтов. Межличностный конфликт и социальные установки. Межгрупповые конфликты: этнические конфликты, политические конфликты, военные конфликты. Роль социальных стереотипов в межгрупповых конфликтах.

Особенности педагогических конфликтов. Разрешение педагогических конфликтов

Специфика педагогических конфликтов. Конфликты в педагогическом коллективе. Особенности конфликтов «педагог-учащийся»: ресурсы оппонентов, стратегии и тактики поведения и др. Межличностный конфликт и учебная деятельность. Способы разрешения педагогических конфликтов.

Супружеские конфликты

Понятие семейного конфликта. Причины возникновения семейных конфликтов. Классификация семейных конфликтов: супружеские, детско-родительские, сиблинговые и др. Системный подход в работе с семейными конфликтами (В. Сатир).

Организационные конфликты

Общие представления о конфликтах в организации. Причины возникновения конфликтов в организации. Распределение ресурса власти как способ профилактики организационных конфликтов. Особенности протекания конфликта в трудовом коллективе. Формы урегулирования конфликтов в организации.

Прогнозирование и предупреждение конфликтов

Диагностика предконфликтной ситуации. Методы предупреждения конфликта. Фиксация конфликта. Ослабление конфликта. Сдерживание конфликта. Профилактика межличностных конфликтов.

Виды посредничества при разрешении конфликтов

Понятие «посредничество». Роль посредника в конфликте. Условия привлечения посредника при разрешении конфликта. Модели разрешения конфликта с участием третьей стороны.

Медиация как технология урегулирования конфликта

Понятие «медиатор». Специфика процесса медиации. Основные задачи медиатора. Создание безопасности и доверия. Мотивация на разрешение конфликта. Регулирование эмоциональной стороны переговоров. Информационная связь между оппонентами. Координирование требований и уступок. Типичные ошибки в деятельности медиатора.

Типы конфликтных личностей. Диагностика конфликтности

Понятие «конфликтная личность» и его условность. Отличительные характеристики в поведении конфликтной личности. Типология конфликтных личностей. Демонстративные. Ригидные. Неуправляемые. Сверхточные. Рационалисты. Безвольные. Диагностический инструментарий для исследования уровня конфликтности личности. Специфика поведения в общении с «конфликтной личностью».

6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Освоение дисциплины требует систематического изучения всех тем в той последовательности, в какой они указаны в рабочей программе.

Основными видами учебной работы являются аудиторные занятия. Их цель - расширить базовые знания обучающихся по осваиваемой дисциплине и систему теоретических ориентиров для последующего более глубокого освоения программного материала в ходе самостоятельной работы. Обучающемуся важно помнить, что контактная работа с преподавателем эффективно помогает ему овладеть программным материалом благодаря расстановке необходимых акцентов и удержанию внимания интонационными модуляциями голоса, а также подключением аудио-визуального механизма восприятия информации.

Самостоятельная работа преследует следующие цели:

- закрепление и совершенствование теоретических знаний, полученных на лекционных занятиях;
- формирование навыков подготовки текстовой составляющей информации учебного и научного назначения для размещения в различных информационных системах;
- совершенствование навыков поиска научных публикаций и образовательных ресурсов, размещенных в сети Интернет;
- самоконтроль освоения программного материала.

Обучающемуся необходимо помнить, что результаты самостоятельной работы контролируются преподавателем во время проведения мероприятий текущего контроля и учитываются при промежуточной аттестации.

Обучающимся с ОВЗ и инвалидов предоставляется возможность выбора форм проведения мероприятий текущего контроля, альтернативных формам, предусмотренным рабочей программой дисциплины. Предусматривается возможность увеличения в пределах 1 академического часа времени, отводимого на выполнение контрольных мероприятий.

Процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации.

При проведении текущего контроля применяются оценочные средства, обеспечивающие передачу информации, от обучающегося к преподавателю, с учетом психофизиологических особенностей здоровья обучающихся.

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

При самостоятельной работе обучающимся следует использовать:

- конспекты лекций;
- литературу из перечня основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля);
- текст лекций на электронных носителях;
- ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимые для освоения дисциплины;
- лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение из перечня информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине;
- методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы

Основная:

1. Кашапов, М. М. Основы конфликтологии : учебное пособие для академического бакалавриата / М. М. Кашапов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 116 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-07564-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. <https://www.urait.ru/bcode/439041>
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. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 144 с. — (Университеты России). — ISBN 978-5-534-08403-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. <https://www.urait.ru/bcode/438316>

Дополнительная:

1. Вербицкий, А. А. Конфликтологическая культура специалиста. Технологии формирования : монография / А. А. Вербицкий, О. И. Щербакова. — Москва : Московский педагогический государственный университет, 2016. — 413 с. — ISBN 978-5-4263-0297-6. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. <http://www.iprbookshop.ru/70105.html>
2. Клачкова, О. А. Конфликтология : практикум / О. А. Клачкова. — 2-е изд. — Комсомольск-на-Амуре, Саратов : Амурский гуманитарно-педагогический государственный университет, Ай Пи Ар Медиа, 2019. — 136 с. — ISBN 978-5-4497-0127-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт] <http://www.iprbookshop.ru/85814.html>
3. Гараева, Л. Х. Основы педагогической конфликтологии : учебно-методическое пособие / Л. Х. Гараева, Л. В. Рахматуллина, А. А. Мирсаитова. — Набережные Челны : Набережночелнинский государственный педагогический университет, 2017. — 67 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. <http://www.iprbookshop.ru/73544.html>

9. Перечень ресурсов сети Интернет, необходимых для освоения дисциплины

<https://www.youtube.com/watch?v=Qj406bPfQV4> Биологические основы конфликтного поведения

<https://www.youtube.com/watch?v=tAVgCwMJDT0> Нейробиологические основы конфликтного поведения

<https://www.youtube.com/watch?v=MDGw0si3r0s> Агрессивное поведение в социальной среде

[https://604spb.edusite.ru/DswMedia/adkarpenko-](https://604spb.edusite.ru/DswMedia/adkarpenko-ovallaxverdovametodicheskoeuposobiedlyamediatorov-posrednikov.pdf)

[ovallaxverdovametodicheskoeuposobiedlyamediatorov-posrednikov.pdf](https://604spb.edusite.ru/DswMedia/adkarpenko-ovallaxverdovametodicheskoeuposobiedlyamediatorov-posrednikov.pdf)

<https://www.youtube.com/watch?v=iAR88iZ5vqU> Методические рекомендации для проведения медиации

10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

Образовательный процесс по дисциплине **Конфликтология** предполагает использование следующего программного обеспечения и информационных справочных систем:

доступ в режиме online в Электронную библиотечную систему (ЭБС)

доступ в электронную информационно-образовательную среду университета.

/

:

Microsoft Windows (- OEM

);

Microsoft Office ();

Kaspersky Endpoint Security for Business;

-

«

».

При освоении материала и выполнения заданий по дисциплине рекомендуется использование материалов, размещенных в Личных кабинетах обучающихся ЕТИС ПГНИУ (**student.psu.ru**).

При организации дистанционной работы и проведении занятий в режиме онлайн могут использоваться:

система видеоконференцсвязи на основе платформы BigBlueButton (<https://bigbluebutton.org/>).

система LMS Moodle, которая поддерживает возможность использования текстовых материалов и презентаций, аудио- и видеоконтент, а так же тесты, проверяемые задания, задания для совместной работы.

11.

-

,

:

,

(, , /)

, ()

;

()

:

,

()

;

:

,

(, ,

/)

,

()

;

:

,

« »,

-

.

() 213 (. 2).

:

,

,

.

:

;

«Learning Breakthrough Kit (Balametrics)»

;

;

.

-

:

,

;

-

;

-

;

;

.

:

,

« »

-

,

.

317.

:

,

,

,

,

,

. : Windows 8 Home SL(

), Microsoft Office Professional/ Standard

200, . (), Google Chrome(),

Kaspersky Endpoint Security for Business;

-

«

».

**Фонды оценочных средств для аттестации по дисциплине
Конфликтология**

**Планируемые результаты обучения по дисциплине для формирования компетенции.
Индикаторы и критерии их оценивания**

ОПК.1

Способен осуществлять эффективную коммуникацию в мультикультурной профессиональной среде на основе применения понятийного аппарата социальных и гуманитарных наук

Компетенция (индикатор)	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
ОПК.1.3 Применяет переговорные технологии и правила медиативного поведения в мультикультурной профессиональной среде	Знать переговорные технологии и правила медиативного поведения с учетом индивидуальных особенностей конфликтующих сторон. Проявлять готовность терпимого отношения к национальным, расовым, конфессиональным и др. различиям. Уметь применять переговорные технологии и правила медиативного поведения при решении профессиональных задач.	Неудовлетворител Не знает основные переговорные технологии и этапы медиативного процесса, не понимает психологических оснований проявления индивидуальных, в т.ч. культурных различий. Как следствие – не готов применять переговорные технологии и правила медиативного поведения в мультикультурной профессиональной среде.
		Удовлетворительн Имеет обрывочные представления об основных переговорных технологиях и этапах медиативного процесса, слабо ориентируется в психологических основаниях проявления индивидуальных, в т.ч. культурных различий. Не готов соотносить теоретические знания о переговорных технологиях и правилах медиативного поведения с конкретными конфликтными ситуациями в мультикультурной профессиональной среде.
		Хорошо Знаком с основными переговорными технологиями и этапами медиативного процесса, в целом понимает психологические основания проявления индивидуальных, в т.ч. культурных различий. Может частично соотносить теоретические знания о переговорных технологиях и правилах медиативного поведения с конкретными конфликтными ситуациями в мультикультурной профессиональной среде.
		Отлично Знаком с разнообразными переговорными

Компетенция (индикатор)	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
		<p>Отлично</p> <p>технологиями и этапами медиативного процесса, четко понимает психологические основания проявления индивидуальных, в т.ч. культурных различий. Может свободно соотносить теоретические знания о переговорных технологиях и правилах медиативного поведения с конкретными конфликтными ситуациями в мультикультурной профессиональной среде.</p>

ОПК.5

способность ориентироваться в сфере социальных коммуникаций и готовность применять актуальные технологии в управлении ими

Компетенция (индикатор)	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
ОПК.5 способность ориентироваться в сфере социальных коммуникаций и готовность применять актуальные технологии в управлении ими	<p>Знать основные принципы формирования и осуществления социальных коммуникаций.</p> <p>Уметь применять средства управления социальными коммуникациями в разных условиях.</p> <p>Владеть навыками освоения актуальных технологий в управлении социальными коммуникациями</p>	<p>Неудовлетворител</p> <p>Не знаком с принципами формирования социальных коммуникаций и как следствие – не способен применять средства для разрешения конфликтных ситуаций, не владеет навыками организации эффективного сотрудничества</p> <p>Удовлетворительн</p> <p>Знаком с отдельными принципами формирования и осуществления социальных коммуникаций, однако не способен применять средства для разрешения конфликтных ситуаций, не владеет ключевыми навыками организации эффективного сотрудничества.</p> <p>Хорошо</p> <p>Знает основные принципы формирования и осуществления социальных коммуникаций. Умеет применять средства для разрешения конфликтных ситуаций, возникающих в профессиональной деятельности, частично владеет навыками организации сотрудничества и инструментами эффективного социального управления.</p> <p>Отлично</p> <p>Знает основные принципы формирования и осуществления социальных коммуникаций на основе бесконфликтного взаимодействия. Умеет применять средства для разрешения</p>

Компетенция (индикатор)	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
		Отлично конфликтных ситуаций в разных условиях, в т.ч. в профессиональной сфере. Владеет навыками организации сотрудничества и инструментами управления социальным взаимодействием

Оценочные средства текущего контроля и промежуточной аттестации

Схема доставки : заочное_2019

Вид мероприятия промежуточной аттестации : Не предусмотрено

Компетенция (индикатор)	Мероприятие текущего контроля	Контролируемые элементы результатов обучения
ОПК.5 способность ориентироваться в сфере социальных коммуникаций и готовность применять актуальные технологии в управлении ими	Причины возникновения конфликтов Защищаемое контрольное мероприятие	Знать психологические основания проявления индивидуальных, в т.ч. культурных различий. Знать основные принципы развития ситуаций социального взаимодействия и управления ими.

Спецификация мероприятий текущего контроля

Причины возникновения конфликтов

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы самостоятельной работы**

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **30**

Проходной балл: **13**

Показатели оценивания	Баллы
Содержание доклада соответствует заявленной (выбранной) теме	10
Доклад изложен понятным языком с опорой на текст источника, но без механического зачитывания	5
В докладе представлено 2 и более теоретических подходов и / или описаний экспериментов	5
Доклад сопровождается презентацией	4
При подготовке доклада использованы рекомендованные литературные источники	3
При подготовке доклада использованы дополнительные материалы, основанные на научных данных	3

Вид мероприятия промежуточной аттестации : Зачет

Способ проведения мероприятия промежуточной аттестации : Оценка по дисциплине в рамках промежуточной аттестации определяется на основе баллов, набранных обучающимся на контрольных мероприятиях, проводимых в течение учебного периода.

Максимальное количество баллов : 100

Конвертация баллов в отметки

«отлично» - от 81 до 100

«хорошо» - от 61 до 80

«удовлетворительно» - от 43 до 60

«неудовлетворительно» / «незачтено» менее 43 балла

Компетенция (индикатор)	Мероприятие текущего контроля	Контролируемые элементы результатов обучения
ОПК.1.3 Применяет переговорные технологии и правила медиативного поведения в мультикультурной профессиональной среде	Медиация как технология урегулирования конфликта Защищаемое контрольное мероприятие	Знать основные теоретические положения и методы конфликтологии. Уметь грамотно соотносить эти знания с конкретными ситуациями социального взаимодействия при решении профессиональных задач. Уметь применять переговорные медиативные технологии в конкретных конфликтных ситуациях.
ОПК.1.3 Применяет переговорные технологии и правила медиативного поведения в мультикультурной профессиональной среде ОПК.5 способность ориентироваться в сфере социальных коммуникаций и готовность применять актуальные технологии в управлении ими	Медиация как технология урегулирования конфликта Итоговое контрольное мероприятие	Знать историю развития конфликтологического знания, основные теории конфликтологии. Уметь корректно соотносить данные знания с методами управления конфликтами. Иметь представление о способах разрешения и профилактики конфликтов при решении задач социального взаимодействия. Знать основные виды конфликтов, их специфические особенности, закономерности, способы регуляции и профилактики. Уметь соотносить средства профилактики и управления конфликтами с различными видами конфликтов.

Спецификация мероприятий текущего контроля

Медиация как технология урегулирования конфликта

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **2 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы аудиторной работы**

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **30**

Проходной балл: **13**

Показатели оценивания	Баллы
Анализ ситуации, предложенной в незнакомом кейсе по предложенной схеме (за каждую верно выполненную позицию - 2 балла):- вид конфликта- мотивы конфликта- характеристики субъектов конфликта- позиции конфликтующих сторон- конфликтные	12

взаимодействия- возможные варианты решения конфликта	
Отработка техник медиации в ходе ролевой игры по предложенному кейсу	6
Разработка кейса, иллюстрирующего ситуацию конфликтного взаимодействия в молодежной среде	4
Разработка кейса, иллюстрирующего ситуацию конфликтного взаимодействия в сфере будущей профессиональной деятельности	4
Разработка кейса, иллюстрирующего ситуацию конфликтного взаимодействия в сфере супружеских отношений	4

Медиация как технология урегулирования конфликта

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **1 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы аудиторной работы**

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **40**

Проходной балл: **17**

Показатели оценивания	Баллы
Тестовое задание из 20 вопросов закрытого типа. За каждый правильный ответ - 2 балла.	40