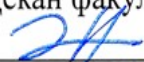


МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Ярославский государственный университет им. П.Г. Демидова

Кафедра педагогики и педагогической психологии

УТВЕРЖДАЮ

Декан факультета психологии  
  
Карпов А.В.

16 мая 2022 года

**Рабочая программа дисциплины**  
«Конфликтология»

**Направление подготовки**  
37.04.01 Психология

**Профиль:**  
Прикладная психология

**Квалификация выпускника**  
Магистр

**Форма обучения**  
Очно-заочная

Программа рассмотрена на заседании  
кафедры педагогики и  
педагогической психологии  
протокол №12 от 18 апреля 2022 года

Программа одобрена НМК  
факультета психологии  
протокол №7 от 26 апреля 2022 года

Ярославль, 2022

### 1. Цели освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины «Конфликтология» является формирование у магистрантов конфликтологических знаний и умений, необходимых для эффективного осуществления работы практического психолога. Особое внимание в рамках данного курса уделено формированию у магистрантов представления об особенностях выявления, предупреждения и урегулирования межличностных конфликтов, а также развитию необходимых профессиональных умений в решении практических задач.

### 2. Место дисциплины в структуре ОП магистратуры

Дисциплина «Конфликтология» является дисциплиной по выбору и относится к части дисциплин ОП, формируемой участниками образовательных отношений. Её изучение базируется на знании основных понятий общей, социальной и педагогической психологии, а также базовых знаний, умений и владений в области конфликтологии, сформированных в ходе освоения программы бакалавриата. Для освоения данной дисциплины магистрант должен владеть навыками самостоятельной работы с учебной и научной литературой, приёмами ведения научной дискуссии. Овладение этим курсом обеспечивает магистрантов определенным минимумом знаний и умений профессиональной деятельности по профилактике и урегулированию конфликтов.

### 3. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения ОП магистратуры

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих элементов компетенций в соответствии с ФГОС ВО, ОП ВО и приобретения следующих знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности:

Формируемая компетенция (код и формулировка)	Индикатор достижения компетенции (код и формулировка)	Перечень планируемых результатов обучения
<b>Универсальные компетенции</b>		
УК-1. Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий	И-УК-1.1. Анализирует проблемную ситуацию как систему, выявляя ее составляющие и связи между ними И-УК-1.2. Определяет пробелы в информации, необходимой для решения проблемной ситуации, и проектирует процессы по их устранению И-УК-1.4. Разрабатывает и содержательно аргументирует стратегию решения проблемной ситуации на основе системного и междисциплинарных подходов	<i>Знает:</i> - содержание и возможности системного подхода в сфере профилактики и разрешения конфликтов; <i>Умеет:</i> - самостоятельно формулировать и конкретизировать задачи, необходимые для решения теоретических и практических проблем психологии; - самостоятельно осуществлять поиск, интерпретацию и ранжирование необходимой для разрешения конфликтов информации; - аргументировать выбранные стратегии разрешения конфликтов; <i>Владеет:</i> - понятиями и категориями психологии конфликтного поведения, методами диагностики и управления конфликтом; - навыками выработки стратегии действий, направленных на решение конфликтной ситуации;

### 4. Объем, структура и содержание дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетные единицы, 72 акад. часа.

№ п/п	Темы (разделы) дисциплины, их содержание	Семестр	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу студентов, и их трудоемкость (в академических часах)						Формы текущего контроля успеваемости  Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Контактная работа						
			лекции	практические	лабораторные	консультации	аттестационные испытания	самостоятельная работа	
1	Предмет конфликтологии. Психологическая характеристика конфликта	2	1	1		2		10	Работа с контрольными вопросами
	в том числе с ЭО и ДОТ					2			Консультации в синхронном и асинхронном режиме в LMS MOODLE
2	Агрессия как способ разрешения конфликтной ситуации	2	1	1		2		12	Работа на семинаре Работа с контрольными вопросами
	в том числе с ЭО и ДОТ					2			Консультации в синхронном и асинхронном режиме в LMS MOODLE
3	Уход как способ разрешения конфликтной ситуации	2	1	1		2		12	Работа на семинаре Работа с контрольными вопросами
	в том числе с ЭО и ДОТ					2			Консультации в синхронном и асинхронном режиме в LMS MOODLE
4	Оптимальный способ разрешения конфликтной ситуации. Меры профилактики деструктивных конфликтов	2	1	1		2		12	Устный опрос Работа с контрольными вопросами Конфликтологический тест
	в том числе с ЭО и ДОТ					2			Консультации в синхронном и асинхронном режиме в LMS MOODLE
	Промежуточная аттестация						0,3	9,7	зачет
5	Итого		4	4		8	0,3	55,7	
	в том числе с ЭО и ДОТ					8			

#### 4.1 Информация о реализации дисциплины в форме практической подготовки

**Информация о разделах дисциплины и видах учебных занятий,  
реализуемых в форме практической подготовки**

№ п/п	Темы (разделы) дисциплины, их содержание	Семестр	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу студентов, и их трудоемкость (в академических часах)						Место проведения занятий в форме практической подготовки
			Контактная работа						
			лекции	практические	лабораторные	консультации	аттестационные испытания	самостоятельная работа	
	Меры профилактики деструктивных конфликтов	1		1					ЯрГУ

### Описание разделов дисциплины:

#### Тема 1. Предмет конфликтологии. Психологическая характеристика конфликта

Определение конфликта. Предмет конфликтологии. Основные модели конфликта. Конфликтологическая и конфликтная компетентность. Соотношение понятий «коммуникативная ситуация», «конфликтная ситуация» и «конфликт». Универсальные и специфические функции конфликта. Анатомия конфликта. Основные показатели конфликта. Соотношение объективных и субъективных причин конфликтов. Динамика конфликта. Типология конфликта. Соотношение основных способов разрешения конфликтной ситуации.

#### Тема 2. Агрессия как способ разрешения конфликтной ситуации

Определение агрессии как способа разрешения конфликтной ситуации. Виды агрессии. Психологические последствия агрессии. Как противостоять агрессии? Психотехники безопасного отреагирования агрессивности. Юмор как средство творческого разрешения конфликтной ситуации. Переход от конфронтационного мышления как способ предупреждения агрессии.

#### Тема 3. Уход как способ разрешения конфликтной ситуации

Психологическая характеристика ухода как способа разрешения конфликтной ситуации. Стратегический уход. Психологические механизмы защиты. Осознанные психологические механизмы защиты. Бессознательные психологические механизмы защиты низшего порядка. Бессознательные психологические механизмы защиты высшего порядка.

#### Тема 4. Оптимальный способ разрешения конфликтной ситуации. Меры профилактики деструктивных конфликтов

Психологическая характеристика оптимального способа решения конфликтной ситуации. Условия реализации оптимального способа решения конфликтной ситуации. Критерии оптимального способа решения конфликтной ситуации. Основные ошибки, возникающие на этапах разрешения конфликтной ситуации. Основные алгоритмы оптимального способа.

#### 5. Образовательные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

При преподавании курса используются следующие образовательные технологии:

- интерактивная лекция (лекция в диалоговой форме, в формате проблемных вопросов и поиска ответов на них на основе изученного и изучаемого в настоящий момент материала);
- практическое занятие – занятие, посвященное освоению конкретных умений и навыков и закреплению полученных на лекции знаний по предложенному алгоритму.
- консультация – проводится в форме индивидуальной работы в синхронном и асинхронном режиме в LMS MOODLE. В ходе консультаций преподаватель отвечает на вопросы обучающихся и принимает отчеты о выполнении заданий для самостоятельной работы.

### ***Методика проведения практических (семинарских) занятий***

#### **Тема 1. Предмет конфликтологии. Психологическая характеристика конфликта**

При проведении семинара используется традиционный устный опрос, анализируется проблемная ситуация и проводится групповая дискуссия.

*Вопросы для обсуждения:*

1. Возможна ли дифференциация конфликтологии по отраслям? (Ответ обоснуйте)
2. Назовите основные стратегии поведения в конфликте по К. Томасу и Р. Киллмену. Дайте графическое изображение модели К. Томаса и Р. Киллмена.

#### **Групповая дискуссия**

**Процедура дискуссии.** Для успешного проведения дискуссии необходима значительная подготовительная работа. Участники дискуссии должны знать заранее тему спора, предложенные для обсуждения вопросы, чтобы изучить проблему, прочитать необходимую литературу, проконсультироваться со специалистами, проанализировать различные точки зрения, сопоставить их, определить собственную позицию. Следует обязательно познакомиться с основными требованиями культуры спора.

#### **Тема 2. Агрессия как способ разрешения конфликтной ситуации**

При проведении семинара используется традиционный устный опрос,

*Вопросы для обсуждения:*

1. Каким образом соотносятся понятия «агрессивность» и «конфликтность»? Что общего? В чём заключаются основные отличия?
2. В контексте описанного Вами конфликта раскройте этапы развития конфликта. Обоснуйте Ваш ответ.
3. Составьте сравнительную характеристику конфликтогенной личности и конфликтогенного поведения.

#### **Тема 3. Уход как способ разрешения конфликтной ситуации**

При проведении семинаров используется традиционный устный опрос,.

*Вопросы для обсуждения:*

1. В чём заключается стратегия разрешения конфликтов «Уход»
2. Назовите положительные функции ухода как способа разрешения конфликтной ситуации.
3. Причины проявления ухода как способа разрешения конфликтной ситуации.

#### **Тема 4. Оптимальный способ разрешения конфликтной ситуации. Меры профилактики деструктивных конфликтов**

При проведении семинаров используется традиционный устный опрос,.

*Вопросы для обсуждения:*

1. Назовите основные критерии оптимального способа разрешения конфликтных ситуаций.
2. Какие психологические условия необходимо учитывать в целях повышения эффективности мер профилактики деструктивных конфликтов?

3. По каким критериям возможна классификация мер профилактики деструктивных конфликтов?
4. Возможны ли долгосрочные меры профилактики деструктивных конфликтов?
5. В чем заключается ценность превентивных мер в предконфликтном взаимодействии?

### **Работа в малых группах**

Цель: разработка программы бесконфликтного (неагрессивного) общения.

Процедура: 1) группа разбивается на рабочие бригады, которые готовят проект на заданную тему; 2) команда экспертов составляется критерии, по которым будет оцениваться предложенный бригадами проект; 3) происходят презентация и защита проектов; 4) эксперты обосновывают поставленные баллы; 5) подводятся общие итоги проведенной работы в малых группах.

Организации взаимодействия участников образовательного процесса включает в себя: а) знакомство с правилами групповой работы; б) овладение основными принципами социального взаимодействия; в) знание методологии, теории и практики решения конфликтных ситуаций; в) выстраивание взаимодействия с использованием принципов креативности, толерантности, рефлексивности.

### **6. Перечень лицензионного и (или) свободно распространяемого программного обеспечения, используемого при осуществлении образовательного процесса по дисциплине**

В процессе осуществления образовательного процесса по дисциплине используются: для формирования материалов для текущего контроля успеваемости и проведения промежуточной аттестации, для формирования методических материалов по дисциплине: программы MicrosoftOffice; AdobeAcrobatReader.

### **7. Перечень современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине**

1. Электронные каталоги НБ ЯрГУ ([http://www.lib.uniyl.ac.ru/opac/bk\\_cat\\_find.php](http://www.lib.uniyl.ac.ru/opac/bk_cat_find.php))
2. Личный кабинет ([http://lib.uniyl.ac.ru/opac/bk\\_login.php](http://lib.uniyl.ac.ru/opac/bk_login.php))
3. Электронная библиотека учебных материалов ЯрГУ ([http://www.lib.uniyl.ac.ru/opac/bk\\_cat\\_find.php](http://www.lib.uniyl.ac.ru/opac/bk_cat_find.php))
4. Электронно-библиотечная система «Юрайт» ([www. urait.ru/](http://www.urait.ru/))
5. Научная электронная библиотека «eLIBRARY.ru» - <http://elibrary.ru> (свободный доступ).

### **8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины**

#### **а) основная литература:**

1. Кашапов, М. М. Психология конфликта: учебник и практикум для вузов / М. М. Кашапов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 206 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07133-7. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/471150>
2. Кашапов, М. М. Психология конфликтной компетентности: учебное пособие для вузов / М. М. Кашапов, М. В. Башкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 124 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05647-1. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/473113>
- 3.

#### **б) дополнительная литература**

1. Башкин М.В. Конфликтная компетентность: метод. указания для студентов / М. В. Башкин; Яросл. гос. ун-т им. П. Г. Демидова, Науч.-метод.совет ун-та. - Ярославль: ЯрГУ, 2014. - 70 с. <http://www.lib.uniyar.ac.ru/edocs/iuni/20140510.pdf>

1. Кашапов А. С. Акмеологические основы управления конфликтом [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие. / А. С. Кашапов; Яросл. гос. ун-т им. П. Г. Демидова - Ярославль: ЯрГУ, 2016. - 83 с. <http://www.lib.uniyar.ac.ru/edocs/iuni/20160501.pdf>

**в) ресурсы сети «Интернет»:**

Электронно-библиотечная система «Юрайт» ([www. https://urait.ru/](http://www.urait.ru/))

**9. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине:**

Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине включает в свой состав специальные помещения: учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа; учебные аудитории для проведения практических занятий (семинаров); учебные аудитории для проведения групповых и индивидуальных консультаций, учебные аудитории для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации; помещения для самостоятельной работы; помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования.

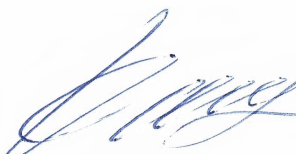
Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью. Специальные помещения укомплектованы средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории. Для проведения занятий лекционного типа предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, хранящиеся на электронных носителях и обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины (мультимедийная презентация).

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

Число посадочных мест в лекционной аудитории больше либо равно списочному составу потока, а в аудитории для практических занятий (семинаров) – списочному составу группы обучающихся.

Автор:

Профессор,  
доктор психологических наук



М.М. Кашапов

**Приложение № 1 к рабочей программе по дисциплине  
«Конфликтология»**

**Фонд оценочных средств  
для проведения текущей и промежуточной аттестации студентов**

**Контрольные задания и иные материалы,  
используемые в процессе текущей аттестации**

***Перечень контрольных вопросов:***

1. Что такое «социология конфликта» и «психология конфликта»? Какова их взаимосвязь?
2. Сформулируйте необходимые и достаточные условия возникновения конфликта.
3. Назовите и дайте характеристику основным этапам переговорного процесса.
4. Каковы отличительные характеристики конфликтной ситуации?
5. В чем состоит основное отличие конфликта от конфликтной ситуации?
6. Назовите основные отличия между конфликтологической и конфликтной компетентностью?
7. В чем отличие противоречивых отношений от конфликтных?
8. Проведите анализ Ваших жизненных ошибок. Чем ошибка отличается от конфликта?
9. Можно ли сегодня выделить какие-либо отрасли конфликтологии? Какая из них, на ваш взгляд является наиболее разработанной?
10. Перечислите и раскройте особенности семейных конфликтов.
11. Чем отличаются факторы конфликтоустойчивости от условий конфликтоустойчивости?
12. Что является первичным: конфликт или конфликтная ситуация?
13. Можно ли прожить без конфликтов?
14. Что нужно сделать, чтобы «неразрешимые конфликты» были разрешены?
15. Возможна ли дифференциация конфликтологии по отраслям? (Ответ обоснуйте.)
16. Назовите основные стратегии поведения в конфликте по К. Томасу и Р. Киллмену.
17. Как вести спор, если партнер по общению «из принципа» или гордости не хочет соглашаться с Вами, а для Вас обсуждаемый вопрос является очень важным?
18. Зависит ли поведение личности от обстоятельств или в любой ситуации человек всегда контролирует свои поступки?
19. Почему у многих старших школьников возникают конфликты с родителями?
20. Одни и те же приёмы воспитания в одном случае эффективны, а в другом – нет. Почему?
21. Каким образом соотносятся склонность к манипулированию и склонность ко лжи? Что между ними общего и в чём проявляются различия?
22. Может ли конфликт продолжаться в случае устранения исходных причин его возникновения? Почему?
23. Как Вы понимаете выражение «Агрессивны, потому что несчастны»?
24. Каким образом ситуационный фактор влияет на насилие?
25. Назовите виды мотивационных и ролевых внутриличностных конфликтов.
26. Назовите основной предмет политических конфликтов. Перечислите основные субъекты политических конфликтов. Всегда ли агрессия – зло, или она может иметь конструктивный характер?
27. Как соотносятся понятия «агрессия» с понятием «намерение»?
28. Как научиться выходить из конфликта с минимальными потерями?
29. В чем заключается различие между критикой и оскорблением?
30. Каким образом можно извлечь пользу из критических замечаний в свой адрес?



31. Что означает корректная критика других?
32. Как не «влезть» в конфликты с людьми, с которыми не хочется конфликтовать, а они «наезжают»?
33. Как научиться конфликтовать со старшими родственниками, прежде всего, с родителями, которые тебя принижают?
34. Правомерно ли применять по отношению к типичным конфликтным ситуациям типичные способы разрешения?
35. Как неагрессивно настоять на своем?
36. Справедливо ли высказывание типа: «Успех в общении невозможен без определенной доли лицемерия»?
37. Может ли обострение конфликта привести к чему-то хорошему?
38. Выразите своё отношение к следующему высказыванию: «Хитрость – это мягкая манипуляция. Человек делает дело и думает, что он делает то дело, которое выгодно ему, а на самом деле он делает то, что требуется в мягкой форме другим человеком».
39. Относится ли к манипулятивным действиям следующая коммуникативная закономерность: «Чем выше педагог оценивает ученика, тем выше ученик оценивает самого себя».
40. Всегда ли трудноразрешимый конфликт ведёт к драматической развязке?
41. Можно ли находиться во враждебных отношениях, но не проявлять агрессии?
42. Согласны ли Вы с мнением Сенеки: «Доверие, оказываемое вероломному, дает ему возможность вредить»? Обоснуйте свой ответ.
43. В чем отличие критики и критиканства?
44. В чем отличие непосредственного и опосредованного конфликтов?
45. В чем отличие непосредственного и опосредованного конфликтов?
46. В чем состоит польза критического мышления?
47. Почему некоторые обижаются на критику?
48. В каких случаях и зачем люди критикуют друг друга?
49. Что означает критическое отношение к себе?
50. Каким образом формулирование проблемы оказывает влияние на процесс творческого решения конфликтной ситуации?

Работа с контрольными вопросами проводится в рамках домашней подготовки. На практическом занятии проводится выборочный опрос.

***Критерии оценки устных ответов:***

**Отметка «отлично»** ставится, если ответ полный, развернутый и носит глубокий аналитический характер. На вопрос дан исчерпывающий ответ, проиллюстрированный примерами там, где это необходимо. Ответы изложены грамотным научным языком, все термины употреблены корректно, все понятия раскрыты верно.

**Отметка «хорошо»** ставится, если ответ в определенной мере неполный, но правильный, и включает в себя анализ информационного материала. На вопрос дан в целом верный ответ, но с отдельными неточностями, не носящими принципиального характера. Не все термины употреблены правильно, присутствуют отдельные некорректные утверждения и стилистические погрешности изложения. Ответ не проиллюстрирован примерами в должной мере.

**Отметка «удовлетворительно»** ставится, если ответ в определенной мере неполный и не включает в себя анализ информационного материала. Ответ на вопрос носит фрагментарный характер, верные выводы перемежаются с неверными. Упущены содержательные блоки, необходимые для полного раскрытия темы.

**Отметка «неудовлетворительно»** ставится, если ответ отсутствует, либо не соответствует содержанию вопроса.

## Конфликтологический тест

Инструкция: необходимо найти оптимальный вариант поведения.

Манипулятор. Ну почему вы такой агрессивный?

Адресат действительно ведет себя напористо.

*Конструктивный ответ:*

- 1) Если я не буду агрессивным, дело не сделается.
- 2) Я не агрессивный, а активный.
- 3) А вы почему такой пугливый?
- 4) Моя агрессивность меня поддерживает.

Манипулятор. Я не знал, что директор по маркетингу у нас такой легкомысленный.

Адресат только что принял внезапное решение.

*Конструктивный ответ:*

- 1) Это с вашей стороны легкомысленно — делать такие замечания.
- 2) Легкомыслие не порок.
- 3) Да, думаю я без натуги.
- 4) Я не легкомысленный, уверяю вас.

Манипулятор. Пока вы думаете, мы потеряем нужный момент.

Такая опасность действительно есть, и Адресат понимает это.

*Конструктивный ответ:*

- 1) Вы давите на меня!
- 2) Нужный момент наступит, когда я приму решение.
- 3) А если мы будем действовать, не подумав, то потеряем все.
- 4) Да, вы правы, решение нельзя откладывать.

Манипулятор. Вы, наверное, специально не учились маркетингу? Адресат специально не учился маркетингу.

*Конструктивный ответ:*

- 1) Вы что, считаете, что я недостаточно профессионален?
- 2) Да, вы правы. Специально не учился.
- 3) А вы учились?
- 4) Я разбираюсь в этих вопросах лучше, чем многие так называемые профессионалы.

Манипулятор. Ну почему вы такой агрессивный?

Адресат действительно ведет себя напористо.

*Конструктивный ответ:*

- 1) Если я не буду агрессивным, дело не сделается.
- 2) Я не агрессивный, а активный.
- 3) А вы почему такой пугливый?
- 4) Моя агрессивность меня поддерживает.

Манипулятор. Я не знал, что директор по маркетингу у нас такой легкомысленный.

Адресат только что принял внезапное решение.

*Конструктивный ответ:*

- 1) Это с вашей стороны легкомысленно — делать такие замечания.
- 2) Легкомыслие не порок.
- 3) Да, думаю я без натуги.
- 4) Я не легкомысленный, уверяю вас.

***Критерии оценивания:***

“зачтено» - дан верный ответ не менее чем на 60% вопросов

“незачтено» - дан верный ответ менее чем на 60% вопросов

**Таблица соответствия контрольных мероприятий, компетенций и индикаторов их достижения**

<b>Контрольное мероприятие</b>	<b>Индикатор освоения компетенции</b>
<i>Работа на семинарских занятиях</i>	И-УК-1.1; И-УК-1.2; И-УК-1.4
<i>Устные опросы</i>	И-УК-1.1; И-УК-1.2;
<i>Конфликтологический тест</i>	И-УК-1.4

## **2. Список вопросов и (или) заданий для проведения промежуточной аттестации**

### **Вопросы к зачету по курсу «Конфликтология»**

1. Проблема конфликта. Эволюция научных взглядов на проблему конфликта.
2. Практические знания как источник конфликтологических идей.
3. Современные концепции социального конфликта.
4. Опыт развития отечественной конфликтологии.
5. Определение понятия «конфликт». Конфликт в системе социальных процессов.
6. Конфликт как социальное взаимодействие социальных субъектов.
7. Проблема типологии конфликтов.
8. Конфликт как специфический социальный процесс.
9. Компоненты социального конфликта.
10. Характеристика участников конфликта.
11. Макро- и микросреда социального конфликта.
12. Взаимозависимость объективных и личностных элементов социального конфликта.
13. Факторы, обуславливающие возникновение и развитие конфликтов.
14. Конструктивные функции конфликта.
15. Деструктивные функции конфликта.
16. Основные этапы развития конфликта.
17. Способы регулирования и конструктивного завершения конфликта.
18. Роль индивидуально-психологических особенностей личности в возникновении внутриличностного конфликта.
19. Причины и последствия внутриличностных конфликтов.
20. Психологические особенности межличностных конфликтов.
21. Семейные конфликты.
22. Субъекты межгрупповых конфликтов. Отличительные особенности межгрупповых и межличностных конфликтов.
23. Специфика политических конфликтов.
24. Внутренние конфликты в организации и конфликты с внешней средой.
25. Причины конфликтов в организации и их типы.
26. Управление конфликтами.
27. Стратегии выхода из конфликта.
28. Общая характеристика переговоров как способа разрешения конфликтов.
29. Классификация переговоров. Основные стадии переговорного процесса.

### **Правила выставления оценки на зачете**

**Оценка «Зачтено»** выставляется студенту, который демонстрирует глубокое и полное владение содержанием материала и понятийным аппаратом дисциплины; осуществляет межпредметные связи; умеет связывать теорию с практикой. Студент дает развернутые, полные и четкие ответы на вопросы билета и дополнительные вопросы, соблюдает логическую последовательность при изложении материала. Грамотно использует терминологию. Оценка «Зачтено» выставляется студенту также в том случае, если его ответ в целом соответствует указанным выше критериям, но отличается меньшей обстоятельностью, глубиной, обоснованностью и полнотой. При этом в ответе студента могут иметь место отдельные неточности (несущественные ошибки), которые

исправляются самим студентом после дополнительных и (или) уточняющих вопросов экзаменатора.

**Оценка «Незачтено»** выставляется студенту, который демонстрирует разрозненные, бессистемные знания; беспорядочно и неуверенно излагает материал; не умеет выделять главное и второстепенное, не умеет соединять теоретические положения с практикой, не устанавливает межпредметные связи; допускает грубые ошибки при определении сущности раскрываемых понятий, явлений, вследствие непонимания их существенных и несущественных признаков и связей; дает неполные ответы, логика и последовательность изложения которых имеют существенные и принципиальные нарушения, в ответах отсутствуют выводы. Дополнительные и уточняющие вопросы экзаменатора не приводят к коррекции ответов студента. На основную часть дополнительных вопросов студент затрудняется дать ответ или дает неверные ответы. Оценка «Незачтено» выставляется также студенту, который отвечать отказался.

### **Описание процедуры выставления оценки**

В зависимости от уровня сформированности формируемых дисциплиной элементов компетенции по окончании освоения дисциплины студенту выставляется зачет.

Оценка «зачтено» выставляется студенту, у которого формируемые дисциплиной элементы компетенции УК-1 сформированы не ниже, чем на пороговом уровне.

Оценка «незачтено» выставляется студенту, у которого формируемые дисциплиной элементы компетенции УК-1 сформированы ниже, чем на пороговом уровне.

## **Приложение №2 к рабочей программе дисциплины «Конфликтология»**

### **Методические указания для студентов по освоению дисциплины**

#### **Рекомендации по работе над лекционным материалом**

Эта работа включает два основных этапа: конспектирование лекций и последующую работу над лекционным материалом.

Под конспектированием подразумевают составление конспекта, т.е. краткого письменного изложения содержания чего-либо (устного выступления – речи, лекции, доклада и т.п. или письменного источника – документа, статьи, книги и т.п.).

Методика работы при конспектировании устных выступлений значительно отличается от методики работы при конспектировании письменных источников. Конспектируя письменные источники, студент имеет возможность неоднократно прочитать нужный отрывок текста, поразмыслить над ним, выделить основные мысли автора, кратко сформулировать их, а затем записать. При необходимости он может отметить и свое отношение к этой точке зрения. Слушая же лекцию, студент большую часть комплекса указанных выше работ должен откладывать на другое время, стремясь использовать каждую минуту на запись лекции, а не на ее осмысление – для этого уже не остается времени. Поэтому при конспектировании лекции рекомендуется на каждой странице отделить поля для последующих записей в дополнение к конспекту.

Записав лекцию или составив ее конспект, не следует оставлять работу над лекционным материалом до начала подготовки к зачету. Нужно проделать как можно раньше ту работу, которая сопровождает конспектирование письменных источников и которую не удалось сделать во время записи лекции, - прочесть свои записи, расшифровав отдельные сокращения, проанализировать текст, установит логические связи между его элементами, в ряде случаев показать их графически, выделить главные мысли, отметить вопросы, требующие дополнительной обработки, в частности, консультации преподавателя.

При работе над текстом лекции студенту необходимо обратить особое внимание на проблемные вопросы, поставленные преподавателем при чтении лекции, а также на его задания и рекомендации.

#### **Подготовка к текущим семинарским занятиям**

Подготовка к текущим семинарским занятиям предполагает работу с рекомендованной преподавателем литературой. Поскольку практические (семинарские) занятия проводятся в активной форме и не предполагают репродуктивного воспроизведения материала, для участия в семинарских занятиях необходимо усвоение и понимание изучаемых концепций. Для этого студенту рекомендуется не только прочитать, но и законспектировать предложенную литературу с выделением наиболее значимых позиций и положений. Каждое семинарское занятие начинается с обсуждения сложных и не до конца понятных студенту моментов, во время которого студент может задать интересующие его вопросы.

Грамотная работа с книгой, особенно если речь идет о научной литературе, предполагает соблюдение ряда правил, овладению которыми необходимо настойчиво учиться. Организуя самостоятельную работу студентов с книгой, преподаватель обязан настроить их на серьезный, кропотливый труд.

Прежде всего, при такой работе невозможен формальный, поверхностный подход. Не механическое заучивание, не простое накопление цитат, выдержек, а сознательное усвоение прочитанного, осмысление его, стремление дойти до сути — вот главное правило. Другое правило — соблюдение при работе над книгой определенной последовательности. Вначале следует ознакомиться с оглавлением, содержанием

предисловия или введения. Это дает общую ориентировку, представление о структуре и вопросах, которые рассматриваются в книге. Следующий этап — чтение. Первый раз целесообразно прочитать книгу с начала до конца, чтобы получить о ней цельное представление. При повторном чтении происходит постепенное глубокое осмысление каждой главы, критического материала и позитивного изложения, выделение основных идей, системы аргументов, наиболее ярких примеров и т. д.

Непременным правилом чтения должно быть выяснение незнакомых слов, терминов, выражений, неизвестных имен, названий. Немало студентов с этой целью заводят специальные тетради или блокноты. Важная роль в связи с этим принадлежит библиографической подготовке студентов. Она включает в себя умение активно, быстро пользоваться научным аппаратом книги, справочными изданиями, каталогами, умение вести поиск необходимой информации, обрабатывать и систематизировать ее. Полезно познакомиться с правилами библиографической работы в библиотеках учебного заведения.

Научная методика работы с литературой предусматривает также ведение записи прочитанного. Это позволяет привести в систему знания, полученные при чтении, сосредоточить внимание на главных положениях, зафиксировать, закрепить их в памяти, а при необходимости и вновь обратиться к ним. Конспект ускоряет повторение материала, экономит время при повторном, после определенного перерыва, обращении к уже знакомой работе.

Конспектирование — один из самых сложных этапов самостоятельной работы. Каких-либо единых, пригодных для каждого студента методов и приемов конспектирования, видимо, не существует. Однако это не исключает соблюдения некоторых, наиболее оправдавших себя общих правил, с которыми преподаватель и обязан познакомить студентов:

1. Главное в конспекте не его объем, а содержание. В нем должны быть отражены основные принципиальные положения источника, то новое, что внес его автор, основные методологические положения работы. Умение излагать мысли автора сжато, кратко и собственными словами приходит с опытом и знаниями. Но их накоплению помогает соблюдение одного важного правила — не торопиться записывать при первом же чтении, вносить в конспект лишь то, что стало ясным.
2. Форма ведения конспекта может быть самой разнообразной, она может изменяться, совершенствоваться. Но начинаться конспект всегда должен с указания полного наименования работы, фамилии автора, года и места издания; цитаты берутся в кавычки с обязательной ссылкой на страницу книги.
3. Конспект не должен быть «слепым», безликим, состоящим из сплошного текста. Особо важные места, яркие примеры выделяются цветным подчеркиванием, пометками на полях специальными знаками, чтобы как можно быстрее найти нужное положение. Дополнительные материалы из других источников можно давать на полях, где записываются свои суждения, мысли, появившиеся уже позже составления конспекта.

### ***Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов***

В качестве учебно-методического обеспечения СРС рекомендуется использовать литературу, указанную в разделе 8 настоящей программы.

Для самостоятельного подбора литературы в библиотеке ЯрГУ рекомендуется использовать:

1. Личный кабинет ([http://lib.uniyar.ac.ru/opac/bk\\_login.php](http://lib.uniyar.ac.ru/opac/bk_login.php)) дает возможность полу

чения on-line доступа к списку выданной в автоматизированном режиме литературы, просмотра и копирования электронных версий изданий сотрудников университета (учеб. и метод. пособия, тексты лекций и т.д.) Для работы в «Личном кабинете» необходимо зайти на сайт Научной библиотеки ЯрГУ с любой точки, имеющей доступ в Internet, в пункт меню «Электронный каталог»; пройти процедуру авторизации, выбрав вкладку «Авторизация», и заполнить представленные поля информации.

## **2. Электронная библиотека учебных материалов ЯрГУ**

([http://www.lib.uniyar.ac.ru/opac/bk\\_cat\\_find.php](http://www.lib.uniyar.ac.ru/opac/bk_cat_find.php)) содержит более 2500 полных текстов учебных и учебно-методических материалов по основным изучаемым дисциплинам, изданных в университете. Доступ в сети университета, либо по логину/паролю.

## **3. Электронная картотека «Книгообеспеченность»**

([http://www.lib.uniyar.ac.ru/opac/bk\\_bookreq\\_find.php](http://www.lib.uniyar.ac.ru/opac/bk_bookreq_find.php)) раскрывает учебный фонд научной библиотеки ЯрГУ, предоставляет оперативную информацию о состоянии книгообеспеченности дисциплин основной и дополнительной литературой, а также цикла дисциплин и специальностей. Электронная картотека «Книгообеспеченность» доступна в сети университета и через Личный кабинет.