



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Магнитогорский государственный технический университет им. Г.И. Носова»



ТВЕРЖДАЮ

Директор ИГО

И.Н. Саникова

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

***ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ТЕХНОЛОГИИ В УПРАВЛЕНИИ  
КОНФЛИКТАМИ***

Направление подготовки (специальность)  
44.04.02 Психолого-педагогическое образование

Направленность (профиль/специализация) программы  
Психологическое консультирование

Уровень высшего образования - магистратура

Форма обучения  
заочная

Институт/ факультет	Институт гуманитарного образования
Кафедра	Психологии
Курс	2

Магнитогорск  
2026 год


Рабочая программа составлена на основе ФГОС ВО - магистратура по направлению подготовки 44.04.02 Психолого-педагогическое образование (приказ Минобрнауки России от 22.02.2018 г. № 127)


Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры Психологии  
28.01.2026, протокол № 5

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_  О.П. Степанова

Рабочая программа одобрена методической комиссией ИГО 02.02.2026 г. протокол  
№ 6

Председатель \_\_\_\_\_  Л.Н. Санникова

Рабочая программа составлена:  
доцент кафедры кафедры Психологии, канд. пед. наук \_\_\_\_\_  Д.А. Хабибулин

Рецензент:  
доцент кафедры СРиППО, канд. пед. наук \_\_\_\_\_  Г.В. Слепухина

## Лист актуализации рабочей программы

---

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для реализации в 2027 - 2028 учебном году на заседании кафедры Психологии

Протокол от \_\_\_\_ 20\_\_ г. № \_\_\_\_  
Зав. кафедрой \_\_\_\_\_ О.П. Степанова

---

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для реализации в 2028 - 2029 учебном году на заседании кафедры Психологии

Протокол от \_\_\_\_ 20\_\_ г. № \_\_\_\_  
Зав. кафедрой \_\_\_\_\_ О.П. Степанова

---

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для реализации в 2029 - 2030 учебном году на заседании кафедры Психологии

Протокол от \_\_\_\_ 20\_\_ г. № \_\_\_\_  
Зав. кафедрой \_\_\_\_\_ О.П. Степанова

### **1 Цели освоения дисциплины (модуля)**

формирование у студентов способности оказывать психологическую помощь социальным группам и отдельным лицам, попавшим в трудную жизненную ситуацию, работникам органов и организаций социальной сферы, а также содействие развитию и формированию конфликтологической компетентности.

### **2 Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы**

Дисциплина Психологические технологии в управлении конфликтами входит в часть учебного плана формируемую участниками образовательных отношений образовательной программы.

Для изучения дисциплины необходимы знания (умения, владения), сформированные в результате изучения дисциплин/ практик:

Методы психотерапии в психологическом консультировании

Методы телесно-ориентированной терапии

Производственная - практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности

Психологическая помощь в трудных жизненных ситуациях

Организационное консультирование

Теория и практика психологического консультирования

Знания (умения, владения), полученные при изучении данной дисциплины будут необходимы для изучения дисциплин/практик:

Методы психотерапии в психологическом консультировании

Методы телесно-ориентированной терапии

Производственная - практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности

Психологическая помощь в трудных жизненных ситуациях

Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена

### **3 Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины (модуля) и планируемые результаты обучения**

В результате освоения дисциплины (модуля) «Психологические технологии в управлении конфликтами» обучающийся должен обладать следующими компетенциями:

Код индикатора	Индикатор достижения компетенции
ПК-3	Способен оказывать психологическую помощь семьям, социальным группам и отдельным лицам, попавшим в трудную жизненную ситуацию, работникам органов и организаций социальной сферы
ПК-3.1	Планирует и организует работу по оказанию индивидуальной и групповой психологической помощи и психологической поддержки с применением традиционных и инновационных психологических методов и технологий
ПК-4	Способен организовывать и проводить мероприятия по оказанию психологической консультационной помощи
ПК-4.1	Планирует и организует мероприятия по оказанию психологической консультационной помощи
ПК-4.2	Реализует программы мероприятий по оказанию психологической консультационной помощи

#### 4. Структура, объём и содержание дисциплины (модуля)

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5 зачетных единиц 180 акад. часов, в том числе:

- контактная работа – 8,6 акад. часов;
- аудиторная – 6 акад. часов;
- внеаудиторная – 2,6 акад. часов;
- самостоятельная работа – 162,7 акад. часов;
- в форме практической подготовки – 0 акад. час;
- подготовка к экзамену – 8,7 акад. час

Форма аттестации - экзамен

Раздел/ тема дисциплины	Курс	Аудиторная контактная работа (в акад. часах)			Самостоятельная работа студента	Вид самостоятельной работы	Форма текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	Код компетенции
		Лек.	лаб. зан.	практ. зан.				
1. 1. Раздел. Общая теория конфликта. Введение в конфликтологию.								
1.1 Теоретические основы, проблемы конфликтологии как науки.	2	0,4/0,4И		0,8/0,8И	32	Работа с источниками, учебными и научными изданиями. Составление структурно-логической схемы.	Опрос на лекции и практическом занятии. Тестирование на платформе образовательного портала.	ПК-3.1
1.2 Внутриличностные конфликты, их виды, формы проявления, генезис, диагностика, управление.		0,4/0,4И		0,8/0,8И	32	Работа с источниками, учебными и научными изданиями. Составление структурно-логической схемы.	Опрос на лекции и практическом занятии. Тестирование на платформе образовательного портала.	ПК-3.1
1.3 Конфликты в разных видах профессиональной деятельности, социальном, межкультурном взаимодействии: причины возникновения, сферы проявления, диагностика.		0,4/0,4И		0,8/0,8И	32	Работа с источниками, учебными и научными изданиями. Составление структурно-логической схемы.	Опрос на лекции и практическом занятии. Тестирование на платформе образовательного портала.	ПК-3.1
1.4 Семейные конфликты: супружеские, родительско-детские: диагностика, регуляция, разрешение.		0,4/0,4И		0,8/0,8И	32	Работа с источниками, учебными и научными изданиями. Составление структурно-логической схемы.	Опрос на лекции и практическом занятии. Тестирование на платформе образовательного портала.	ПК-3.1

Итого по разделу	1,6/1, 6И		3,2/3,2 И	128			
2. 2. Раздел. Управление конфликтами в профессиональном, социальном взаимодействии»							
2.1 Технологии управления конфликтами: прогнозирование, профилактика, предупреждение, регулирование, разрешение. Переговоры, медиаторство, посредничество.	2	0,4/0, 4И	0,8/0,8 И	34,7	Работа с источниками, учебными и научными изданиями. Составление структурно-логической схемы.	Опрос на лекции и практическом занятии. Тестирование на платформе образовательного портала.	ПК-3.1
Итого по разделу		0,4/0, 4И	0,8/0,8 И	34,7			
Итого за семестр		2/2И	4/4И	162,7		экзамен	
Итого по дисциплине		2/2И	4/4И	162,7		экзамен	

## **5 Образовательные технологии**

В работе предполагаются как элементы традиционной формы работы, так и формы работы с использованием игровых технологий, проблемных технологий и информационно-коммуникационных технологий, а именно:

Формы учебных занятий с использованием традиционных технологий:

Информационная лекция – последовательное изложение материала в дисциплинарной логике, осуществляемое преимущественно вербальными средствами (монолог преподавателя).

Семинар – беседа преподавателя и студентов, обсуждение заранее подготовленных сообщений по каждому вопросу плана занятия с единым для всех перечнем рекомендуемой обязательной и дополнительной литературы. К семинарским занятиям необходимо готовиться за неделю или две до срока их проведения, чтобы была возможность проконсультироваться с преподавателем по трудным вопросам. В случае пропуска занятия, необходимо предоставить письменную разработку пропущенной темы. Самостоятельную работу следует выполнять согласно графику и требованиям, предложенным преподавателем.

Практическое занятие, посвященное освоению конкретных умений и навыков по предложенному алгоритму.

Формы учебных занятий с использованием технологий проблемного обучения:

Проблемная лекция – изложение материала, предполагающее постановку проблемных и дискуссионных вопросов, освещение различных научных подходов, авторские комментарии, связанные с различными моделями интерпретации изучаемого материала.

Лекция «вдвоем» (бинарная лекция) – изложение материала в форме диалогического общения двух преподавателей (например, реконструкция диалога представителей различных научных школ, «ученого» и «практика» и т.п.).

Практическое занятие в форме практикума – организация учебной работы, направленная на решение комплексной учебно-познавательной задачи, требующей от студента применения как научно-теоретических знаний, так и практических навыков.

Формы учебных занятий с использованием игровых технологий:

Учебная игра – форма воссоздания предметного и социального содержания будущей профессиональной деятельности специалиста, моделирования таких систем отношений, которые характерны для этой деятельности как целого.

Деловая игра – моделирование различных ситуаций, связанных с выработкой и принятием совместных решений, обсуждением вопросов в режиме «мозгового штурма», реконструкцией функционального взаимодействия в коллективе и т.п.

Ролевая игра – имитация или реконструкция моделей ролевого поведения в предложенных сценарных условиях.

Интерактивные технологии – организация образовательного процесса, которая предполагает активное и нелинейное взаимодействие всех участников, достижение на этой основе лично значимого для них образовательного результата. Наряду со специализированными технологиями такого рода принцип интерактивности прослеживается в большинстве современных образовательных технологий. Интерактивность подразумевает субъект-субъектные отношения в ходе образовательного процесса и, как следствие, формирование саморазвивающейся информационно-ресурсной среды.

Формы учебных занятий с использованием информационно-коммуникационных технологий:

Лекция-визуализация – изложение содержания сопровождается презентацией (демонстрацией учебных материалов, представленных в различных знаковых системах, в т.ч. иллюстративных, графических, аудио- и видеоматериалов).

Практическое занятие в форме презентации – представление результатов проектной или исследовательской деятельности с использованием специализированных программных сред.

## **6 Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся**

Представлено в приложении 1.

## **7 Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации**

Представлены в приложении 2.

## **8 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)**

### **а) Основная литература:**

1. Кашапов, М. М. Психология конфликта : учебник и практикум для вузов / М. М. Кашапов, Ю. С. Филатова. – 3-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2024. – 216 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-17899-9. – Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/533924> (дата обращения: 19.01.2026).

2. Хасан, Б. И. Конструктивная психология конфликта : учебное пособие для вузов / Б. И. Хасан. – 2-е изд., стер. – Москва : Издательство Юрайт, 2024. – 204 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-06474-2. – Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/539145> (дата обращения: 19.01.2026).

### **б) Дополнительная литература:**

1. Соломатина, Е. Н. Социология конфликта : учебное пособие для вузов / Е. Н. Соломатина. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2024. – 192 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-07729-2. – Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/536999> (дата обращения: 19.01.2026).

2. Емельянов, С. М. Управление конфликтами в организации : учебник и практикум для вузов / С. М. Емельянов. – 3-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2024. – 222 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-16319-3. – Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/539090> (дата обращения: 19.01.2026).

### **в) Методические указания:**

1. Самостоятельная работа студентов вуза : практикум / составители: Т. Г. Неретина, Н. Р. Уразаева, Е. М. Разумова, Т. Ф. Орехова ; Магнитогорский гос. технический ун-т им. Г. И. Носова. - Магнитогорск : МГТУ им. Г. И. Носова, 2019. - 1 CD-ROM. - Загл. с титул. экрана. - URL: <https://host.megaprolib.net/MP0109/Download/MObject/2391> (дата обращения: 19.01.2026). - Макрообъект. - Текст : электронный. - Сведения доступны также на CD- ROM.

2. Психология конфликта : практикум / [сост. Н. Г. Баженова] ; МГТУ. - Магнитогорск : МГТУ, 2019. - 1 электрон. опт. диск (CD-ROM). - Загл. с титул. экрана. - URL: <https://host.megaprolib.net/MP0109/Download/MObject/2378> (дата обращения: 19.01.2026). - Макрообъект. - Текст : электронный. - Сведения доступны также на CD-ROM.

### **г) Программное обеспечение и Интернет-ресурсы:**

#### **Программное обеспечение**

Наименование ПО	№ договора	Срок действия лицензии
7Zip	свободно распространяемое ПО	бессрочно
FAR Manager	свободно распространяемое ПО	бессрочно
Браузер Mozilla Firefox	свободно распространяемое ПО	бессрочно
LibreOffice	свободно распространяемое ПО	бессрочно

### Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Название курса	Ссылка
Электронные ресурсы библиотеки МГТУ им. Г.И. Носова	<a href="https://host.megaprolib.net/MP0109/Web">https://host.megaprolib.net/MP0109/Web</a>
Международная реферативная и полнотекстовая справочная база данных научных изданий «Springer Nature»	<a href="https://www.nature.com/siteindex">https://www.nature.com/siteindex</a>
Российская Государственная библиотека. Каталоги	<a href="https://www.rsl.ru/ru/4readers/catalogues/">https://www.rsl.ru/ru/4readers/catalogues/</a>
Национальная информационно-аналитическая система – Российский индекс научного	URL: <a href="https://elibrary.ru/project_risc.asp">https://elibrary.ru/project_risc.asp</a>
Электронная база периодических изданий East View Information Services,	<a href="https://dlib.eastview.com/">https://dlib.eastview.com/</a>

#### 9 Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

Материально-техническое обеспечение дисциплины включает:

Учебные аудитории для проведения дистанционных занятий лекционного типа: Стол компьютерный, стол письменный, стул офисный, документ-камера Epson, источник бесперебойного питания POWERCOMIMD-1500AP , камера высокого разрешения, компьютер персональный (типб), проектор ViewSonicPJD7526W, спикерфон настольный Calisto-620 Plantronics, веб-камера LogitechC920, система акустическая настольная, стереогарнитура (микрофон с шумоподавлением), экраннастенный Digis Optimal-C MW DSOC-11032\*2.

Учебные аудитории для проведения практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации: Стол компьютерный, стол письменный, стул офисный, документ-камера Epson, источник бесперебойного питания POWERCOMIMD-1500AP , камера высокого разрешения, компьютер персональный (типб), проектор ViewSonicPJD7526W, спикерфон настольный Calisto-620 Plantronics, веб-камера LogitechC920, система акустическая настольная, стереогарнитура (микрофон с шумоподавлением), экраннастенный Digis Optimal-C MW DSOC-11032\*2.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся: персональные компьютеры с пакетом MS Office, выходом в Интернет и с доступом в электронную информационно-образовательную среду университета.

Помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования: стеллажи для хранения учебно-наглядных пособий и учебно-методической документации.

## Приложение 1

### Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов

#### Тема 1. Теоретические основы, проблемы конфликтологии как науки.

Работа с источниками, учебными и научными изданиями. (Задания по выбору).

**Задание студентам 1.** : Составить структурно-логическую схему последующим теоретическим вопросам курса:

- Современные конфликты в обществе: сущность, содержание и формы проявления.
- Государственная власть как основной предмет политических конфликтов.
- Конфликт и власть.
- Диссидентское движение в бывшем СССР в свете социологии конфликта.

**Задание студентам 2.** Подготовить презентацию изученного материала (минимум на 30 слайдов) в электронном виде по следующим вопросам:

1. Особенности развития воззрений на конфликт в древние времена (Конфуций, Гераклит, Платон, Демокрит, Аристотель)
2. Воззрения на природу конфликта в средние века (Аврелий Августин, Фома Аквинский)
3. Воззрения на конфликт в эпоху Возрождения (Николай Кузанский, Коперник, Дж. Бруно, Макиавелли)
4. Воззрения на конфликт в новое время и эпоху Просвещения (Фр. Бэкон, Т. Гоббс, Ж. Руссо, А. Смит)
5. Воззрения на конфликт в первой половине 19 века (Кант, Гегель, Фейербах)
6. Предпосылки возникновения конфликтологии во второй пол. 19 в-нач. 20 в. (К. Маркс, Ф. Энгельс, О. Конт, В. Вундт, З. Фрейд)
7. Особенности развития конфликтологии в России.
8. Понятие конфликта, его сущность и структура. Необходимые и достаточные условия возникновения конфликта.

#### **Задание студентам 3.**

- Составить глоссарий по теме «Зарубежные теории поведения личности в конфликте»
- Подготовить доклад-презентацию по следующим теоретическим вопросам курса:

1. Общая характеристика зарубежной конфликтологии
2. Психодинамические теории поведения личности в конфликте
3. Социотропный и этнологический подходы изучения конфликта
4. Особенности теории групповой динамики
5. Особенности фрустрационно-агрессивного и поведенческого подходов
6. Социометрическое направление исследования конфликта
7. Интеракционистский подход
8. Современные направления исследования межличностных конфликтов
9. Особенности изучения конфликта в социологии
10. Основные политологические исследования конфликта

#### **Задание студентам 4.**

Систематизация источников, библиографический список, аннотированный электронный каталог литературы и создание электронной библиотеки по проблемам конфликтологии:

1. Теоретические и прикладные исследования проблем конфликтологии как науки.
2. Теории регулирования разрешения, управления конфликтами в профессиональной деятельности, в разных сферах социального взаимодействия, в семейных отношениях в исторической ретроспективе (18-20век). – текстуральные конспекты, рефераты-конспекты.

#### **Задание студентам 5.**

Составление хрестоматии на электронных носителях по следующим разделам: философско-психологическая «конфликтная парадигма» (отечественная и зарубежная); социально-психологический, психологический подход в конфликтологии; исследования конфликтов в отечественной психологии: исследования семейных конфликтов: супружеских, родительско-детских, межпоколенных; изучение конфликтов в разных направлениях профессиональной деятельности; конфликтов в образовании, конфликтов в бизнесе и др.

#### **Задание студентам 6.**

Составление биографического справочника (5-10 персоналий) Задание на поиск и обработку информации. Составление библиографического списка сайтов по проблеме конфликтологии и конфликтологической компетентности в разных сферах социального взаимодействия.

**Тема 2 Внутриличные конфликты, их виды, формы проявления, генезис, диагностика, управление.**

#### **Задание студентам 1.**

Подготовить ответ на следующие теоретические вопросы:

1. Понимание внутриличного конфликта в отечественной психологии.
2. Раскройте различные подходы к пониманию внутриличного конфликта в зарубежной психологии.
3. Опишите основные виды внутриличных конфликтов.
4. Условия возникновения внутриличных конфликтов.
5. Переживание внутриличного конфликта.
6. Конструктивная роль внутриличных конфликтов.
7. Условия предупреждения внутриличных конфликтов.
8. Механизмы разрешения внутриличных конфликтов.

#### **Задание студентам 2.**

Подготовить реферат-обзор исследований по проблемам внутриличных конфликтов, технологий их разрешения.

#### **Задание студентам 3.**

Разработка программы диагностики на исследование Я-Концепции, механизмов психологической защиты, конфликтности личности.

#### **Задание студентам 4.**

Разработка программы по освоению технологии работы с внутренними конфликтами: психокоррекция, условия предупреждения, механизмы разрешения.

**Тема 3. Конфликты в разных видах профессиональной деятельности, социальном, межкультурном взаимодействии: причины возникновения, сферы проявления, диагностика.**

#### **Задание студентам 1.**

Подбор информации для создания сборника психодиагностических материалов по следующим разделам: психодиагностика составляющих конфликта, определение личностных особенностей субъектов конфликта, склонность к конфликтному поведению, диагностика мотивации субъектов (участников) социального и профессионального взаимодействия, определение позиций субъектов конфликтного общения, представление о себе и о сопернике как участниках конфликта, межличностные отношения в социальном взаимодействии, социально-психологический климат в профессиональных группах, диагностика профессиональных деформаций, деструкций, синдрома выгорания и др.

#### **Задание студентам 2.**

Провести мониторинговое исследование конфликтных отношений в структурных подразделениях школы, предприятия, университета, факультетов, кафедр, учебных групп и составить отчет.

#### **Задание студентам 3.**

Разработка карты-схемы, опорнологической схемы (таблицы) по типам и видам конфликтов: организационные, межэтнические, религиозные, межгрупповые инновационные, педагогические, межпрофессиональные конфликты,

**Задание студентам 4.**

Подготовка программы по теме: «Консультирование по проблемам конфликтности профессионала на разных этапах становления.

**Задание студентам 5.**

Анализ ситуаций конфликтного взаимодействия, разработка рекомендаций по установлению конструктивного взаимодействия в образовательной системе школы, предприятия, университета.

**Задание студентам 6.** Подготовить доклад-презентацию по следующим теоретическим вопросам курса:

- Конфликты между руководителями и подчиненными.
- Конфликты в условиях учебной деятельности.
- Инновационные конфликты.
- Уровни экономических конфликтов в современном обществе.
- Специфика конфликта в современной семье.
- Идеологические конфликты в современном российском обществе.
- Конфликты в сфере управления.
- Религиозные конфликты и основные сферы их проявления: история и современность.
- Региональные конфликты на постсоветском пространстве.
- Международное сотрудничество по проблеме предупреждения экологической катастрофы.

**Тема 4. Семейные конфликты: супружеские, родительскодетские: диагностика, регуляция, разрешение.**

**Задание студентам 1.**

Разработка программы по диагностике и анализу супружеских, родительскодетских, межпоколенных отношений.

**Задание студентам 2.**

Подготовка рекомендаций по консультированию по теме: «Гармония в супружестве»

**Задание студентам 3.**

Подготовка программы по просвещению родителей на тему: «Психологические особенности и проблемы развития детей в онтогенезе».

**Задание студентам 4.**

Подготовка тренинговой программы «Радость общения» для родителей и детей подросткового возраста и ее апробация.

**Тема 5. Технологии управления конфликтами: прогнозирование, профилактика, предупреждение, регулирование, разрешение. Переговоры, медиаторство, посредничество.**

**Задание студентам 1.**

Подготовка Проектного задания: Переговорный процесс, апробация. Анализ видео материалов по ведению переговорного процесса.

**Задание студентам 2**

Разработка и проведение ролевой игры «Медиаторство и посредничество в разрешении конфликтов».

**Задание студентам 3.**

Подготовка и проведение творческих заданий, деловых игр по управлению конфликтами: Прогнозирование и профилактика конфликтов; Технология предупреждения конфликтов; Методы психокоррекции конфликтного поведения; Оптимальные управленческие решения.

#### **Задание студентам 4.**

Провести эмпирическое исследование «Выбор стратегии и тактики в конфликтном взаимодействии».

#### **Задание студентам 5.**

Подготовить доклад-презентацию по следующим теоретическим вопросам курса:

1. Охарактеризуйте процесс управления конфликтом.
2. Формы завершения конфликта.
3. Условия конструктивного разрешения конфликта.
4. Факторы разрешения конфликта.
5. Стратегии разрешения конфликта.
6. Этапы урегулирования конфликтов.

#### **Задание студентам 6.**

Продумать адекватное решение конфликтных ситуаций:

- Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации: работник, достигший пенсионного возраста, жалуется начальнику, что начальник отдела выживает его с работы. Начальник отдела клянется, что ни малейшего повода для этого не дает. Работник же продолжает жаловаться.

- Во время деловой встречи с вами ваш сотрудник из отдела по несовершеннолетним «вышел из себя», не принимая ваших замечаний по поводу очередного профилактического мероприятия. Вы не можете позволить подчиненному так себя вести, ведь он подрывает ваш авторитет. Что вы предпримете?

#### **Ответить на следующие вопросы теста:**

Определите по описанию стиль поведения в конфликте: проявляет отсутствие желания приложить усилия как для осуществления собственных интересов, так и интересов оппонента; проявление стремления выйти из конфликтного поля, уйти от конфликта

- компромисс
- борьба
- уступка
- уход

Определите вид конфликта по характеристике (Н.Ф. Вишнякова): проблемная ситуация, провоцирующая конфликт, возникает из-за явных нарушений цикла деятельности в организации, а внутренние причины связаны с отсутствием сотрудничества, авторитарным управлением, конкурентной борьбой

- производственно-деловой
- межгрупповой
- межличностный
- личность-группа

Уклонение при разрешении конфликта НЕ выбирают в следующих случаях:

- обнаруживается возможность достичь собственные цели иным, неконфликтным путем
- проблема имеет жизненно важное значение для участника конфликта, считающего, что он обладает достаточной силой для ее быстрого решения в свою пользу
- участник конфликта чувствует свою неправоту или имеет оппонентом человека, обладающего более высоким рангом, напористой волевой энергией.

Выберите эффективный стиль поведения в предложенной ситуации конфликта: руководитель в конфликте с подчиненным, выяснил, что тот может выполнить распоряжение, но ни за что не согласится с предложенными сроками:

- конфронтация
- приспособление
- компромисс
- сотрудничество

Проявляет склонность смягчить, сгладить конфликтную ситуацию, сохранить или восстановить гармонию во взаимоотношениях посредством уступчивости, доверия, готовности к примирению – это стиль поведения в конфликте:

- приспособление
- компромисс
- сотрудничество
- уступка

Выберите эффективный стиль поведения в предложенной ситуации конфликта: в процессе ссоры, вы испытываете искреннее желание оказать поддержку оппоненту, и при этом хотите почувствовать удовлетворение от проявления своей добросердечности:

- компромисс
- приспособление
- сотрудничество
- уход

Определите по описанию стратегию поведения в конфликте: участники конфликта выступают в роли равноправных партнеров, проявляющих терпимость к качествам другого, действия направлены на сбалансированность интересов, присутствует установка на изменение ситуации, а не партнера, принимается и понимается значимость другого

- стратегия выиграть/проиграть
- стратегия выиграть/выиграть
- стратегия уступок
- стратегия сотрудничества

Определите вид конфликта по характеристике (Н.Ф. Вишнякова): конфликтная ситуация появляется как следствие несовместимости целей, ценностей и норм, которые люди пытаются реализовать во взаимоотношениях, а внутренней причиной являются внутриличностные противоречия, несовместимость характеров, столкновение интересов

- межгрупповой
- межличностный
- производственно-деловой
- личность-группа

Методы психокоррекции конфликтного поведения:

- а) социально-психологический тренинг;
- б) индивидуально-психологическое консультирование,
- в) аутогенная тренировка;
- г) посредническая деятельность психолога;
- д) самоанализ конфликтного поведения.

2. Ответить на следующие вопросы теста:

Назовите отрасли отечественной конфликтологии:

1. Военные науки.
2. Искусствоведение.
3. История.
4. Математика,
5. Педагогика.
6. Политология.
7. Правоведение.
8. Психология.
9. Социобиология.
10. Социология.
11. Философия.
12. Все названное.

Назовите методы конфликтологии.

1. Методы изучения и оценки личности.
2. Методы изучения и оценки социально-психологических явлений в группах.
3. Методы диагностики и анализа конфликта.

4. Методы управления конфликтами.

5. Все названное.

6. Все, кроме названного в п. А.

Универсальная понятийная система описания конфликта включает.

1. Сущность конфликта.

2. Типологию конфликта.

3. Структуру и функции конфликта.

4. Эволюцию и генезис конфликта.

5. Динамику и информацию в конфликте.

6. Предупреждение и завершение конфликта.

7. Исследование и диагностику конфликта.

8. Все названное.

Основными объективными факторами возникновения конфликтов выступают:

1. Естественное столкновение интересов людей в процессе их жизнедеятельности.

2. Слабая разработанность и использование в России нормативных процедур разрешения социальных противоречий.

3. Недостаток и несправедливое распределение значимых для нормальной жизнедеятельности людей материальных и духовных благ.

4. Образ жизни россиян.

5. Традиционные стереотипы конфликтного разрешения социальных противоречий.

6. Все названное.

Основные функции конфликта:

1. Влияние на устойчивость и стабильность социальной системы, формирование и консолидацию групп, соотношение индивидуальных и коллективных интересов.

2. Активизация социальных связей.

3. Сигнализация об очагах социальной напряженности.

4. Содействие творческой инициативе.

5. Трансформация (преобразование) межличностных и межгрупповых отношений.

6. Расширение возможностей получения информации о состоянии организации, качествах людей, занятых совместной деятельностью.

7. Профилактика (предотвращение) разрушительных противоборств.

8. Все названное.

9. Все, кроме названного в п. 6.

Основные черты, свойственные конфликту:

1. Явление социальное, порожаемое природой общественной жизни.

2. Явление осознанное, действие обдуманное.

3. Явление широко распространенное, повсеместное, вездесущее.

4. Это такое взаимодействие, которое протекает в форме противостояния, столкновения, противоборства личностей или общественных сил, интересов, взглядов, позиций по меньшей мере двух сторон.

5. Прогнозируемое явление, подверженное регулированию.

6. Все названное.

7. Все, кроме названного в п. 4.

К типичным социально-психологическим причинам конфликтов относятся:

1. Потери и искажения информации в процессе коммуникации.

2. Разбалансированное ролевое взаимодействие людей.

3. Выбор разных способов оценки результатов деятельности.

4. Разный подход к оценке одних и тех же сложных событий.

5. Внутригрупповой фаворитизм.

6. Соревнование и конкуренция.

7. Ограниченная способность к децентрации.

8. Все названное.

Основными личностными причинами конфликтов выступают:

1. Субъективная оценка поведения партнера как недопустимого.

2. Низкая конфликтоустойчивость.
3. Плохое развитие эмпатии.
4. Неадекватный уровень притязаний.
5. Акцентуации характера.
6. все выше названное

Основные признаки конфликта:

1. Наличие ситуации, воспринимаемой участниками как конфликтной.
2. Неделимость объекта конфликта.
3. Желание участников продолжить конфликт.
4. Все названное
5. Все, кроме названного в п. 2.

Основные стадии развития конфликта:

1. Предконфликтная стадия.
2. Собственно конфликт.
3. Разрешение конфликта.
4. Послеконфликтная стадия,
5. Все названное.

Развитие конфликта происходит по такой схеме:

1. Конфликтная ситуация + Поведение = Конфликт.
2. Эмоции + Цели = Конфликт.
3. Интересы + Мотивы = Конфликт. 4. Все названное.

Основными фазами конфликта являются:

1. Начальная фаза.
2. Фаза подъема.
3. Тип конфликта.
4. Фаза спада.
5. Все названное.
6. Все, кроме названного в п. 3.

Для перерастания возможного противоречия в конфликтную ситуацию необходимы:

1. Значимость ситуации для участников конфликтного взаимодействия.
2. Наличие препятствия, которое воздвигает один из оппонентов на пути к достижению целей другими участниками.
3. Превышение личной или групповой терпимости к возникшему препятствию хотя бы у одной из сторон.
4. Все названное.

Выделите факторы, которые порождают и усиливают степень искажения восприятия конфликтной ситуации:

1. Состояние стресса.
2. Высокий уровень негативных эмоций.
3. Уровень информированности участников друг о друге.
4. Особенности перцептивных процессов.
5. Неумение предвидеть последствия.
6. Чем более жизненно важные мотивы и потребности личности затрагиваются в конфликте, тем выше вероятность искажения восприятия.
7. Доминирование.
8. Негативная установка.
9. Все названное.

### **Примерные темы для организации самостоятельной работы магистров:**

1. Проблемы конфликтологии как междисциплинарной области науки в современных условиях.
2. Внутриличностные конфликты, их виды, формы проявления, диагностика и способы разрешения.
3. Выбор стиля поведения в конфликтном взаимодействии.

4. Технология управления конфликтным взаимодействием.
5. Технологии прогнозирования, предвидения, профилактики конфликтов.
6. Технологии регулирования конфликтов.
7. Технологии разрешения и управления конфликтами.
8. Супружеские конфликты, технологии управления.
9. Регуляция конфликтных родительско-детских отношений, с учетом возраста.
10. Конфликты в различных видах профессиональной деятельности: причины возникновения, сферы проявления, диагностика, консультирование.
11. Конфликты в полиэтническом, поликультурном взаимодействии.
12. Конфликты в поликонфессиональном взаимодействии.
13. Моббинг в социальном взаимодействии.
14. Мониторинговые исследования конфликтного взаимодействия в вузе.

## Приложение 2

### Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации

#### а) Планируемые результаты обучения и оценочные средства для проведения промежуточной аттестации:

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства
<b>ПК-3: Способен оказывать психологическую помощь социальным группам и отдельным лицам, попавшим в трудную жизненную ситуацию, работникам органов и организаций социальной сферы</b>		
ПК-3.1:	Планирует и организует работу по оказанию индивидуальной и групповой психологической помощи и психологической поддержки с применением традиционных и инновационных психологических методов и технологий	<p><b>Перечень теоретических вопросов:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Виды конфликтов, их характеристика.</li> <li>2. Основные теории в конфликтологии (анализ).</li> <li>3. Виды внутриличностных конфликтов, их источники.</li> <li>4. Учет факторов психологической несовместимости в предупреждении конфликтов.</li> <li>5. Стратегии и тактики конструктивного разрешения конфликтов в организации служебного типа.</li> <li>6. Динамика развития конфликтов.</li> <li>7. Источники возникновения социальных и культурных конфликтов.</li> <li>8. Источники возникновения конфликтов в организации.</li> <li>9. Источники возникновения профессиональных конфликтов.</li> <li>10. Алгоритм предупреждения и конструктивного разрешения конфликтных ситуаций в организациях служебного типа.</li> <li>11. Общая характеристика зарубежной конфликтологии</li> <li>12. Психоаналитические теории поведения личности в конфликте.</li> <li>13. Межгрупповые конфликты и их особенности.</li> <li>14. Межгосударственные конфликты их причины и пути разрешения.</li> <li>15. Особенности гендерной, профессиональной, этнической принадлежности личности.</li> </ol> <p><b>Перечень практических вопросов:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Определите уровень конфликтности личности и причины конфликта в следующей ситуации: <ul style="list-style-type: none"> <li>• На совещании один из подчиненных, не выдержав нажима руководителя организации, в полусутоливой форме обратил на этот нажим внимание. Руководитель не нашелся, что сказать, но после этого случая стал действовать еще более жестко, особенно в отношении «шутника».</li> <li>• Всякий раз, когда вы ведете серьезный разговор с одной из ваших подчиненных, критикуете ее работу и спрашиваете, почему она так поступает, она отделяется молчанием. Вам это неприятно, вы не знаете толком, с чем связано ее молчание, воспринимает она критику или нет, вы расстраиваетесь и злитесь. Что же можно</li> </ul> </li> </ol>

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства
		<p>предпринять, чтобы изменить ситуацию?</p> <p>2. Проанализировать различия межгруппового социального конфликта и конфликта в сфере культуры по предложенной схеме (схема изучена на лекции). Привести конкретные примеры.</p> <p><b>Комплексные задания:</b></p> <p>1. Подберите адекватные методы по выявлению эффективности психического функционирования служащих с учетом их возрастных и кризисных особенностей в следующих ситуациях:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ваш коллега не предоставил своевременно нужный пакет документов, и дорогостоящая сделка не состоялась в срок. Что вы скажете своему коллеге?</li> <li>• Ваш коллега, пообещав высокую зарплату, забрал из вашей организации грамотного, исполнительного и профессионального сотрудника. Ваша критика в адрес начальника другой организации.</li> </ul> <p>2. Проведите анализ результативности примененных Вами методов по выявлению эффективности психического статуса личности служащего с учетом его гендерной и профессиональной принадлежности в следующей ситуации:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• При распределении премии начальник не выделил ее одному из подчиненных. Оснований для депремирования не было. На вопрос подчиненного руководитель не смог объяснить причины, сказал только: «Это я вас учу».</li> </ul> <p>3. Определите свою роль в социальном взаимодействии и командной работе, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели; предложите продуктивное взаимодействие с учетом норм и установленных правил командной работы.</p>
<b>ПК-4 Способен организовывать и проводить мероприятия по оказанию психологической консультационной помощи</b>		
ПК-4.1:	Планирует и организует мероприятия по оказанию психологической консультационной помощи	<p><b>Перечень теоретических вопросов:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Пути разрешения политических конфликтов.</li> <li>2. Конфликты и стресс.</li> <li>3. Социотропный и этологический подходы изучения конфликта</li> <li>4. Особенности теории групповой динамики</li> <li>5. Особенности фрустрационно-агрессивного и поведенческого подхода.</li> <li>6. Социометрическое направление исследования конфликта.</li> <li>7. Интеракционистский подход.</li> <li>8. Особенности изучения конфликта в социологии.</li> </ol>

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства
		<p><b>Перечень практических вопросов:</b></p> <p>1. Проанализируйте, на Ваш взгляд, наиболее конструктивное решение, сложившейся профессиональной конфликтной ситуации. Предложите альтернативные (не/конструктивные) способы выхода из данных конфликтных ситуаций:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Сотрудники организации неоднократно заявляли о неудовлетворительных условиях труда, высказывали опасения за свое здоровье (в отделе не уделялось должного внимания обеспечению безопасности труда). Им уже более трех месяцев не выплачивали заработную плату. Два дня назад с одним из рабочих на производстве произошел несчастный случай. Это переполнило чашу терпения сотрудников. Они отказались от работы и пригласили на собрание руководство предприятия...</li> <li>- Вы критикуете одну свою служащую, она реагирует очень эмоционально. Вам приходится каждый раз свертывать беседу и не доводить разговор до конца. Вот и сейчас, после ваших замечаний – она расплакалась. Как довести до нее свои соображения?</li> </ul> <p>2. Определите адекватный материал для психодиагностики глубины конфликтной ситуации с учетом возраста специалистов и возрастных кризисов, в которых они могут находиться в следующих ситуациях:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Определите природу конфликта и методы психодиагностики его с учетом возраста личностей (тип А, Б, В по изученным формулам конфликта) в следующей ситуации: Беседуя с претендентом на вакантную должность, руководитель отдела дает обещание в дальнейшем повысить его в должности. Вновь принятый с воодушевлением приступает к работе, проявляя высокую работоспособность и добросовестность. Руководство постоянно увеличивает нагрузку, не прибавляя зарплату и не повышая в должности. Спустя некоторое время работник начинает проявлять признаки недовольства... Назревает конфликт.</li> <li>• Определите природу конфликта и методы психодиагностики его с учетом различных возрастных кризисов личности(тип А, Б, В) в следующей ситуации: начальник военного подразделения сообщает подчиненному, что в следующем месяце отправляет его на курсы повышения квалификации. Подчиненный отказывается, ссылаясь на то, что до пенсии ему осталось полтора года.</li> </ul> <p><b>Комплексные задания:</b></p> <p>1. При реализации своей роли в социальном</p>

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства
		<p>взаимодействии и командной работе предложите стратегию взаимодействия в коллективе с учетом особенностей поведения и интересов других участников, проанализируйте возможные последствия личных действий.</p> <p>2. Определите наиболее конструктивный метод предупреждения и разрешения конфликтной ситуации:</p> <p>- Вслед за кратким выговором вы сказали работнику несколько приятных слов. Наблюдая за партнером, вы заметили, что его лицо, поначалу несколько напряженное, быстро повеселело. К тому же он начал весело шутить и балагурить, рассказал пару свежих анекдотов и историю, которая произошла сегодня у него в доме. В конце разговора вы поняли, что критика, с которой вы начали разговор, не только не была воспринята, но и как бы забыта. Вероятно, он услышал только приятную часть разговора. Что вы предпримете?</p>
ПК-4.2:	Реализует программы мероприятий по оказанию психологической консультационной помощи	<p><b>Перечень теоретических вопросов:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Основные политологические исследования конфликта.</li> <li>2. Проблема конфликта в средневековой философии и в философии эпохи Возрождения.</li> <li>3. Проблема конфликта в философии Нового времени.</li> <li>4. Проблема конфликта в классической немецкой философии.</li> <li>5. Особенности возрастных этапов, кризисов развития личности.</li> <li>6. Особенности развития теории конфликта в марксистской философии.</li> <li>7. Основные современные психологические теории и концепции конфликтологии.</li> <li>8. Современные проблемы развития конфликтологии.</li> </ol> <p><b>Перечень практических вопросов:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Проведите анализ эффективного функционирования специалиста с учетом, гендера и этноса в следующих профессиональных ситуациях: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Вы критикуете одну свою служащую, она реагирует очень эмоционально. Вам приходится каждый раз свертывать беседу и не доводить разговор до конца. Вот и сейчас, после ваших замечаний – она расплакалась. Как довести до нее свои соображения?</li> <li>• Руководитель отдела принял на работу неподготовленного работника, не согласовав это с заместителем, у которого тот в подчинении. Вскоре выясняется неспособность принятого работника выполнять свою работу. Заместитель</li> </ul> </li> </ol>

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства
		<p>представляет руководителю докладную записку об этом. Руководитель тут же рвет данную записку.</p> <p>2. Выберите наиболее конструктивный метод конфликтологии (способ критики оппонента или выход из конфликтной ситуации) в ходе анализа конфликтной профессиональной ситуации:</p> <p>- Вы опытный, давно работающий, авторитетный начальник отдела кадров. В канун праздника вы от своего отдела представили фамилии нескольких лучших сотрудников для поощрения. Среди тех, кому должны быть вручены грамота и денежная премия, Сидоров, которого вы лично предупредили о необходимости явиться на торжественное собрание, где ему будут вручены грамота и премия. Сидоров вместе со своей семьей явился на торжественное собрание, но грамоту и премию, по неизвестным для вас причинам, ему не вручили. На следующий день, не успев разобраться в причине недоразумения, вы случайно сталкиваетесь с Сидоровым в коридоре.</p> <p><b>Комплексные задания:</b></p> <p>1. Вы работаете начальником организации, у которого в оборудовании имеется дорогостоящая аппаратура. Вы лично должны покритиковать своего служащего при непосредственном контакте с ним за то, что:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Во время работы ваш работник испортил дорогостоящее оборудование и скрыл от вас этот факт;</li> <li>• За то, что работник грубо нарушил технику безопасности, и только случайно никто не пострадал.</li> </ul> <p>2. Спланируйте работу по оказанию психологической помощи и психологической поддержке социальным группам и отдельным лицам, попавшим в трудную жизненную ситуацию, работникам органов и организаций социальной сферы.</p>

**б) Порядок проведения промежуточной аттестации, показатели и критерии оценивания:**

Промежуточная аттестация по дисциплине включает теоретический, практический вопросы и комплексное задание, позволяющие оценить уровень усвоения обучающимися знаний, и практические задания, выявляющие степень сформированности умений и владений, проводится в форме экзамена.

Экзамен по данной дисциплине проводится в устной форме по билетам, каждый из которых включает 1 теоретический и 1 практический вопросы и одно комплексное задание.

**Показатели и критерии оценивания экзамена**

– на оценку «отлично» (5 баллов) – работа выполнена в соответствии с заданием, обучающийся показывает высокий уровень знаний не только на уровне воспроизведения и объяснения информации, но и интеллектуальные навыки решения проблем и задач, нахождения уникальных ответов к проблемам, оценки и вынесения критических суждений;

– на оценку «хорошо» (4 балла) – работа выполнена в соответствии с заданием, обучающийся показывает знания не только на уровне воспроизведения и объяснения информации, но и интеллектуальные навыки решения проблем и задач, нахождения уникальных ответов к проблемам;

– на оценку «удовлетворительно» (3 балла) – работа выполнена в соответствии с заданием, обучающийся показывает знания на уровне воспроизведения и объяснения информации, интеллектуальные навыки решения простых задач;

– на оценку «неудовлетворительно» (2 балла) – задание преподавателя выполнено частично, в процессе защиты работы обучающийся допускает существенные ошибки, не может показать интеллектуальные навыки решения поставленной задачи.

– на оценку «неудовлетворительно» (1 балл) – задание преподавателя выполнено частично, обучающийся не может воспроизвести и объяснить содержание, не может показать интеллектуальные навыки решения поставленной задачи.