

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Райхерт Татьяна Николаевна
Должность: Директор
Дата подписания: 30.10.2023 14:15:20
Уникальный программный ключ:
c914df807d771447164c08ee17f8e2f93dde816b

Министерство просвещения Российской Федерации
Нижнетагильский государственный социально-педагогический институт
(филиал) федерального государственного автономного образовательного учреждения
высшего образования
«Российский государственный профессионально-педагогический университет»

Факультет психолого-педагогического образования
Кафедра психологии и педагогики дошкольного и начального образования

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Б1.О.09.ДВ.01.02 ТЕХНОЛОГИИ УПРАВЛЕНИЯ КОНФЛИКТОМ В
ОБРАЗОВАНИИ**

Направление подготовки	44.03.02 Психолого-педагогическое образование
Профили программы	«Практическая психология и педагогика»
Автор(ы)	к. психол.н., доцент кафедры ППО Л. А. Рыбакова

Одобрена на заседании кафедры педагогики и психологии дошкольного и начального образования.
Протокол от 17 февраля 2023 г. № 6.

Рекомендована к использованию в образовательной деятельности методической комиссией ФППО.
Протокол от 21 февраля 2023 г. № 3

Нижний Тагил
2023

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины «Технологии управления конфликтом в образовании» является формирование у студентов целостного представления о современной теории и практике изучения конфликтов, навыках профессионального поведения в конфликтных ситуациях и регулирования конфликтов, что позволит будущим специалистам оптимизировать взаимодействие с персоналом, клиентами, предупредить трудности взаимного непонимания, наладить отношения сотрудничества

Задачи:

1. Сформировать у студентов систему интегрированных теоретических знаний о сущности конфликтов, их функциях, динамике, стратегиях поведения, психической саморегуляции в предконфликтных и конфликтных ситуациях.
2. Сформировать положительную мотивацию к деятельности по предупреждению и конструктивному разрешению конфликтов.
3. Сформировать умение определять условия, способы и приемы предупреждения и конструктивного разрешения межличностных конфликтов разных видов.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина входит в обязательную часть основной образовательной программы подготовки бакалавра по направлению подготовки 44.03.02 Психолого-педагогическое образование, профиль «Практическая психология и педагогика» и является курсом по выбору.

3. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование и развитие следующих компетенций:

Наименование категории (группы) компетенций	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
Командная работа и лидерство	УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК 3.1. Демонстрирует способность работать в команде, проявляет лидерские качества и умения
		УК 3.2. Демонстрирует способность эффективного речевого и социального взаимодействия, в том числе с различными организациями
Взаимодействие с участниками образовательных отношений	ОПК-7. Способен взаимодействовать с участниками образовательных отношений в рамках реализации образовательных программ	ОПК 7.1. Взаимодействует с родителями (законными представителями) обучающихся с учетом требований нормативно-правовых актов в сфере образования и индивидуальной ситуации обучения, воспитания, развития обучающегося
		ОПК 7.2. Взаимодействует со специалистами в рамках психолого-медико-педагогического консилиума
		ОПК 7.3. Взаимодействует с представителями организаций образования, социальной и духовной сферы, СМИ, бизнес-сообществ и др.

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Объем дисциплины и виды контактной и самостоятельной работы

Вид работы	Форма обучения	
	очная	заочная
	Кол-во часов	Кол-во часов
Общая трудоемкость дисциплины по учебному плану	108	108
Контактная работа, в том числе:	28	10
Лекции	10	4

Практические занятия	18	6
Самостоятельная работа	71	94
Подготовка к зачету, сдача зачета	9	4

4.2. Учебно-тематический план Очная форма обучения

№ п/ п	Наименование разделов и тем дисциплины	Всег о часо в	Контактная работа		Самост . работа	Формы текущего контроля успеваемости
			лекц ии	практ ич. занят ия		
7 семестр						
1.	История развития конфликтологии, этапы становления	16	2	2	12	Тест-опрос
2.	Понятие конфликта, его необходимые и достаточные условия, содержание конфликта	16	2	2	11	Тест-опрос
3.	Основные теории конфликтов	18	2	4	12	Терминологический диктант
4.	Типология конфликтов. Виды конфликтов	18	2	2	12	Терминологический диктант в
5.	Функции конфликтов. Структура конфликта. Стили взаимодействия в конфликте.	18	2	4	12	Тест-опрос
6.	Управление конфликтом в организации	18		4	12	Тест-опрос
	Подготовка к зачету	9	-	-	9	
	Всего по дисциплине	108	10	18	80	

Заочная форма обучения

№ п/ п	Наименование разделов и тем дисциплины	Всег о часо в	Контактная работа		Самост . работа	Формы текущего контроля успеваемости
			лекц ии	практ ич. занят ия		
9 семестр						
1.	История развития конфликтологии, этапы становления	16			16	Тест-опрос
2.	Понятие конфликта, его необходимые и достаточные условия, содержание конфликта	16	2		14	Тест-опрос
3.	Основные теории конфликтов	18	2		16	Терминологический диктант
4.	Типология конфликтов. Виды конфликтов	18		2	16	Терминологический диктант в
5.	Функции конфликтов. Структура конфликта. Стили взаимодействия в конфликте.	18		2	16	Тест-опрос
6.	Управление конфликтом в организации	18		2	16	Тест-опрос

	Подготовка к зачету	4	-	-	4	
	Всего по дисциплине	108	4	6	98	

4.3.Содержание дисциплины

Тема 1. История развития конфликтологии, этапы становления

Исторические условия возникновения конфликтологии. Эволюция конфликтологических взглядов в истории философско-социологической мысли. Особенности воззрений на конфликт в древние времена: Конфуций, Гераклит, Демокрит; эпоха возрождения: Н.Кузанский, Коперник; эпоху Просвещения: Ф.Бэкон, Т.Гоббс; первая половина XIX века: И. Кант, Г.Гегель, Л.Фейербах; вторая половина XIX - XX века: О.Конт, В.Вундт, Г. Зиммель, П. Сорокин, З.Фрейд. Становление конфликтологии как научно-прикладной отрасли знания; современные концепции конфликта. Особенности развития конфликтологии в России. Предмет конфликтологии, задачи и методы конфликтологии. Социология и психология конфликта.

Отличие научного анализа конфликтов от обыденного взгляда. Связь конфликтологии с другими науками и дисциплинами учебного плана данной специальности. Объект и предмет конфликтологии. Структура современной конфликтологии как научной дисциплины: общая теория конфликтов, частные отрасли конфликтологии (теории среднего уровня) и прикладная конфликтология. Изначальная практическая ориентированность конфликтологии.

Тема 2. Понятие конфликта, его необходимые и достаточные условия, содержание конфликта

Понятие конфликта. Проблема определения конфликта: противоречие и различие как родовые категории для определения конфликта. Этимология термина «конфликт». Семантическое поле для описания конфликта (дихотомия, дилемма, борьба, столкновение, вражда, соперничество и т.д. мир, согласие, дружба, консенсус и т.д.). Его интерпретация в российской и иных языковых традициях.

Необходимые и достаточные условия конфликта. Понятие нулевой суммы конфликтного взаимодействия. Конфликт – многомерный социальный феномен, связанный с противоборством людей. Возможность обнаружения предпосылок этого явления в животном мире. Множество дефиниций «конфликта» в специальной и общественно-политической литературе, а также в лексиконе, который используется СМИ. Отсутствие единства среди специалистов в объяснении сущности и природы данного феномена (причины этого). Соотношение понятия «конфликт» с другими (близкими, но не тождественными ему) понятиями: «соревнование», «состязание», «конкуренция». Формы имитации конфликта.

Причины конфликтов: классический монопричинный и современный мультипричинный подходы. Понятие объективных и субъективных причин. Соотношение причин и других факторов конфликта: следствие, условия, повод конфликта. Пространственные, временные и социальные границы конфликта как конкретные изменяющиеся условия его протекания.

Содержание конфликта. Факт постоянного присутствия конфликта в социальной жизни людей, его всеобщий характер. Недопустимость однозначного толкования конфликта только как блага или только как зла. Несводимость конфликта к насилию (действию или системе действий, означающих посягательство на чьи-то права и чреватых нарушением целостности человеческого бытия: телесной, душевной или духовной).

Осознание взаимодействующими сторонами наличия противоречия и их нацеленность разрешить его вполне определенным (конфликтным) образом. Рабочая дефиниция конфликта: «Конфликт – это то, что возникает, когда стороны (индивиды, группы или институты) не согласны по поводу распределения материальных или символических ресурсов и действуют, руководствуясь этими несовместимыми представлениями».

Практико-ориентированные исследования на Западе, связанные с конфликтами. Разработка западными специалистами методик разрешения конфликтов путем переговоров (Х.Корнелиус и Ш.Фэйр, Дж.Скотт, Г.Келман, Т.Крум и др.), методология и методика

ведения «принципиальных переговоров» (Р.Фишер и У.Юри), получившая развитие с 70-х гг. методика переговоров с участием посредников (В.Линкольн, Р.Рубин, Ф.Форсайти др.).

Конфликтология в современной России. Отсутствие работ по конфликтологической проблематике в советской литературе по социальным и гуманитарным наукам вплоть до конца 80-х г. Политико-идеологические причины такого рода вакуума. Редкие исключения из этого (в основном работы специалистов по международным отношениям: Г.А.Арбатова, В.В.Журкина, В.А.Кременюка, В.И.Гантмана, Н.И.Дорониной, Е.В.Егоровой и др.).

Бесконфликтная модель общества как главенствующая теория в советский период. Периодизация в отечественной конфликтологии. Необходимость рассмотрения конфликта как формы социального взаимодействия в 80-90-е гг. XX в. основание для становления отечественной конфликтологии как науки. Особенности конфликтологической практика в современной России. Актуальные проблемы теоретической и практической конфликтологии, обсуждаемые в отечественной литературе.

Тема 3. Основные теории конфликтов

Вклад в становление общей теории конфликтов М. Вебера Г. Зиммеля – основоположника функциональной теории конфликта. Функционалистское объяснение конфликта Г. Зиммеля, развитие его идей американскими учеными: Г. Парком, Э.Берджессом и др. Структурный функционализм (школа Т. Парсонса, трактовавшего конфликты как некую дисфункцию системы, аномалию).

Социал-дарвинистские концепции Т. Мальтуса, Л. Гумпловича, У. Самнера. Диалектическая концепция социально-классового конфликта К.Маркса. Взгляды на конфликт как на следствие социального неравенства в политологии Г. Моска и В. Парето, Ж. Сореля, Ф. Оппенгеймера и А. Бентли. Системно-структурный анализ в понимании природы конфликта Т. Парсонса. Концепция позитивно-функционального конфликта Л. Козера. Интегрирующая и стабилизирующая роль коллизий в общественной жизни. Социальные столкновения и концепция позитивно-функционального конфликта. Конфликтная модель общества Р. Дарендорфа. Модель конфликта А. Рапопорта, теория игр и математический аппарат. Игровая модель конфликта Й. Хейзинги, Э.Берна. Поведенческая концепция конфликта К. Боулдинга. Концепция согласия и структурного насилия И. Гальтунга. Конфликт как форма воспроизводства общества.

Ключевая роль, которую сыграли в становлении социологии конфликта Л. Козер (1956), разработавший теорию «позитивной функциональности конфликта»; Р. Дарендорф (1957,1965), обосновавший «конфликтную модель общества»; К. Боулдинг (1963), пытавшийся обосновать общую теорию конфликта. Дальнейшее развитие этой проблематики и резкая критика идеи бесконфликтного состояния общества в работах А. Гоулднера (70-е гг.). Интерес к конфликтологии в странах Запада.

Тема 4. Типология конфликтов. Виды конфликтов

Проблема типологии конфликтов. Трудность классификации конфликтов, связанная со сложностью этого феномена и его недостаточной изученностью. Классификации конфликтов в современной литературе (масштабность; длительность протекания во времени; социальные последствия; формы проявления; особенности и условия происхождения). Количество вовлеченных сторон; почва, на которой проявляется противоречие; соотношение интересов сторон; характер и особенности участвующих в конфликте сторон; сферы социального взаимодействия; интенсивность используемых средств и т.д.

Классификация конфликтов, выдвигаемая отечественными исследователями А.Я. Анцуповым и А.И. Шипиловым, выделяющими конфликты внутриличностные и социальные, их роль и место в жизни людей. Дифференцированный вид группы конфликтов: между отдельными людьми, между личностью и группой, между малыми социальными группами, между средними социальными группами, между большими социальными группами (классами, конфессиями, этносами, нациями и т.д.) и межгосударственные конфликты.

Специфика межгрупповых конфликтов (от конфликтов малых групп до межгосударственных конфликтов) и механизмы их возникновения. Конфликты в различных сферах общественной жизни.

Тема 5. Функции конфликтов. Структура конфликта. Стили взаимодействия в конфликте

Понятие «функция» и его конфликтологическая спецификация. Понимание функции конфликта в жизни человека и общества, утвердившееся в специальной литературе. Совокупность последствий конфликтных отношений, которые могут быть явными (совпадающими с намерениями, и открыто провозглашаемыми целями сторон) и скрытыми (обнаруживаемыми по истечении определенного времени, приобретающими непредвиденные формы), но одновременно и как направленности происходящего взаимодействия людей.

Функциональность конфликта: назначение конфликта, зависимость между конфликтом и иными сторонами индивидуальной и общественной жизни, влияние конфликта на поведение, самочувствие, представления и развитие индивидов и групп. Понятие конструктивных и деструктивных функций конфликта: многоаспектность проблемы. Использование конкретно-исторического метода при определении значения конфликта. Значение конфликта в индивидуальной и общественной жизни. Сигнально-информационная, профилактическая, интегративная, дифференцирующая, инновационная, активизирующая, трансформирующая, мобилизационная, инструментальная функции конфликта. Проблема явных и латентных функций.

Констатация факта, согласно которому, влияние конфликта на жизнь людей и общества прослеживается во всех без исключения сферах их бытия. Три важных функции конфликтов: сигнальная (показатель определенного состояния отношений, их симптоматика), дифференцирующая (влечет за собой трансформацию прежних социальных структур и предполагает переориентацию и перегруппировку конкретных индивидов и групп) и динамическая (обеспечивает движение социальной системы и способствует переменам).

Проблема позитивной и негативной роли конфликтов в жизни человека и общества. Отсутствие в современных условиях четких критериев отличия положительной (конструктивной) и отрицательной (деструктивной) роли конфликтов. Зависимость конструктивности и деструктивности конфликтов от особенностей их развертывания в конкретных ситуациях. Переход одного вида конфликта в другой на различных его этапах.

Конфликт как многомерное явление: необходимость выделения его структуры, как совокупности устойчивых связей конфликта, обеспечивающих его целостность, тождественность самому себе и отличие от других явлений социальной жизни. Конфликт и конфликтная ситуация. Возможность в широком смысле рассмотрения структуры конфликта как структуры конфликтной ситуации, с выделением при этом ее объективного содержания и субъективной составляющей.

Основные функции конфликтов для самих участников: позитивная (полное или частичное устранение противоречия, возможность более полной оценки психологических особенностей людей, возможность ослабить психологическое напряжение и дать выход эмоциям, способность быть катализатором личностного развития) и негативная (деструктивное воздействие на психологическое состояние участников конфликта, возникновение у людей фобий и стрессов, использование насилия (иногда даже структурного насилия), появление трудно разрушаемого «образа врага», отрицательное влияние на личностное развитие и т.д.).

Основные функции конфликта для социального окружения: позитивная (средство активизации социальной жизни, высвечивание нерешенных проблем, анализ общественного мнения, создание новых благоприятных условий, сплочение группы, оптимизация межличностных/межгрупповых отношений, стимулирование социальных перемен) и негативная (нарушение системы коммуникации, отрицательное влияние на отношения в

коллективе, ослабление сплоченности в группе, ухудшение качества совместной работы и т.д.).

Конфликт как способ выявления и разрешения противоречий, накопившихся в конкретной сфере общественной жизни, его функции (баланс позитивности/негативности конфликта) в аспекте вопроса о стабильности и устойчивости социальной системы. Конфликты и реформирование социальных структур. Ситуации, когда конфликт оказывается дестабилизирующей и деструктивной силой в обществе. О непоправимом ущербе, приносимом зачастую насильственными конфликтами.

Структура конфликта. Объект конфликта как некая ценность (духовная или материальная). Реалистический и нереалистический объект. Проблема неделимости объекта. Мнимый или иллюзорный объект. Проблема латентного объекта. Предмет конфликта как зона разногласий. Участники конфликта: их роли, статусы, ранги, потенциалы. Субъективные характеристики сторон конфликта: потребности, мотивы, притязания, интересы, позиции, образы конфликтной ситуации. Формы неадекватного отражения конфликтной ситуации участниками конфликта и их влияние на конфликтную ситуацию.

Компоненты объективного содержания конфликтной ситуации:

1) основные участники конфликта (частные, официальные или юридические лица, а также различного рода группировки и социальные группы, вплоть до таких больших, как государства) группы поддержки (заинтересованные в конфликте лица или силы); другие участники конфликта (подстрекатели, пособники).

2) предмет конфликта (объективно существующая или воображаемая проблема, служащая основой конфликта) и объект конфликта (ядро проблемы, центральное звено конфликтной ситуации). Возможность в ряде случаев рассмотрения объекта как причины, или повода к конфликту. Потеря объекта конфликта, ошибочное выделение ложного объекта – факторы, затрудняющие процесс решения проблемы;

3) условия, в которых находятся и действуют участники конфликта.

Субъективные составляющие конфликтной ситуации.

Важность при анализе конфликтного поведения оппонентов видеть мотивационный план их практических шагов. Мотивация участников конфликта в западной традиции целерационального подхода.

Тема 6. Управление конфликтом в организации

Регулирование конфликта как форма ослабления остроты конфликта, ограничения и обеспечение его развития в сторону разрешения. Признание реальности конфликта, легитимация, структурирование групп и институционализация как основные стадии регулирования конфликта, использование технологий смягчения конфликта через формы демократизации, сотрудничества, снижения напряженности, нормирования отношений. Использование коммуникативных, информационных, социально-психологических и организационных технологий при регулировании конфликта.

Переговорный процесс как форма регулирования конфликта. Типы переговоров с точки зрения вмешательства третьих лиц. Прямые переговоры (*Дж. Портер*): понятие, содержание, процедура. Управление переговорами. Факторы, определяющие возможность переговоров. Основные этапы переговорного процесса. Ошибки переговорного процесса: организационные, поведенческие, коммуникативные. Основные принципы ведения эффективной дискуссии: правило выслушивания, правило равенства, процедурное правило, правило безоценочных суждений, правило технологической оснащенности, правило преодоления тупиков. Стили ведения переговоров. Техники переговорного процесса. Вмешательство в конфликт со стороны третьих лиц. Консультация, фасилитация, арбитраж, третейский суд, наблюдение как способы вмешательства в конфликт: границы использования, специфика. Понятие медиации. Факторы выбора формы посредничества в конфликте. Контрактные (официальные) и спонтанные (неофициальные) медиаторы. Принципы медиации. Функции медиатора. Тактики взаимодействия медиатора с

оппонентами и этапы медиативной процедуры. Эффективность медиаторства. Руководитель как посредник в конфликте. Медиаторство в условиях современной России.

Завершение конфликта как заключительный этап управления. Разрешение как форма полного завершения конфликта. Предпосылки разрешения конфликта. Возможные формы завершения конфликта. Структурные методы завершения конфликта: технология суперординарных целей, изменение ресурсов конфликтующих сторон, изменение структурных факторов, использование координационных механизмов, систем вознаграждения и поощрения. Компромисс и консенсус. Интегративное решение – современный способ разрешения конфликта. Типы интегративных решений (Дж. Рубин). Технология выработки интегративного решения – генератор альтернатив (Х.Корнелиус, Ш.Фейр).

Точность диагностики конфликта и динамики его развития как условие его оптимального решения. Понятие управления конфликтом. Управление конфликтом как целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействие на его динамику. Содержание управления конфликтами: прогнозирование конфликтов и оценка их функциональной направленности; предупреждение или стимулирование конфликта; регулирование конфликта; разрешение конфликта. Предпосылки разрешения конфликта. Методики разрешения конфликта. Алгоритм деятельности посредника в процессе управления конфликтами.

Роль руководителя в процессе управления конфликтом. Методы, используемые руководителем в регулировании и завершении конфликта.

Диагностика и экспертиза социальной напряженности и конфликтов в современном российском обществе. Определение природы и субъектов современных социальных конфликтов. Основные способы предупреждения, разрешения и управления социальными конфликтами. Принципы управления социальными конфликтами. Особенности социальной напряженности в тоталитарных, авторитарных и демократических социальных системах. Методы поддержания и развития сотрудничества в организациях и социальных общностях. Уровни регулирования конфликтов различными органами государственной власти. Социальная компетентность власти в процессе предупреждения и разрешения конфликтов. Региональные, межнациональные, внутриполитические конфликты и их специфика в различных регионах России. Социальные конфликты в Уральском регионе. Критерии разрешения социального конфликта: а) по социальной значимости (ценности); б) по пригодности (пользе); в) эффективности (продуктивности). Управленческая и конфликтологическая компетентность служащих органов государственной и муниципальной власти.

5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Процесс обучения по дисциплине «Технологии управления конфликтом» целесообразно построить с использованием традиционного подхода, при котором в ходе лекций раскрываются наиболее общие педагогические вопросы, формируются основы теоретических знаний по дисциплине. Специфика практических занятий состоит в том, что основным их назначением является не только формирование базовой системы научных знаний об основах конфликтологии, но и развитие профессионально-личностных качеств будущих специалистов. В процессе выполнения практических заданий студенты должны анализировать, оценивать и прогнозировать ситуации взаимодействия с другими людьми, что позволит в их будущей профессиональной деятельности повысить эффективность сотрудничества, создать психологически комфортную атмосферу коммуникации. Проведение занятий предполагает опору на самостоятельную работу студента и использование проблемно-диалоговой и групповой формы организации.

Для формирования предусмотренных программой компетенций в ходе практических занятий необходимо использовать следующие технологии:

–игровое моделирование, благодаря которому студенты имеют возможность

- «проигрывать» ситуации своей будущей профессиональной деятельности;
- обучение в сотрудничестве (совместная разработка и представление цикла занятий с последующим обсуждением результатов работы на занятиях в группе);
 - проектная деятельность (разработка педагогического проекта).
- В процессе освоения дисциплины предусмотрено интерактивное (диалоговое и дискуссионное) построение практических занятий:
- обсуждение, анализ и оценка выступлений студентов;
 - защита выполненных методических разработок;
 - обсуждение, анализ и оценка представленных разработок (проектов).

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

6.1. Задания и методические указания по организации самостоятельной работы

Программой курса предусмотрена самостоятельная работа студентов, которая предполагает их подготовку к выполнению заданий на практическом занятии и решение следующих задач:

- подготовку к выступлениям с сообщением на практических занятиях;
- выполнение творческих заданий;
- выполнение творческих работ;
- аннотирование литературы и периодики.

6.2. Организация текущего контроля

При изучении курса предусмотрены следующие виды текущей аттестации:

- анализ и оценка качества сообщений, с которыми студенты выступают на практическом занятии;
- оценка учебно-познавательной активности студентов при обсуждении педагогических проблем и выполнении творческих заданий;
- анализ результатов аннотирования и реферирования, научных психолого-педагогических статей.

Текущая аттестация позволяет выявить не только качество знаний студентов, но и их способность применять эти знания при выполнении практических заданий.

Система аттестации при реализации курса призвана обеспечивать выполнение следующих требований: объективность, систематичность, разнообразие форм оценивания, комплексный характер, индивидуальный подход, педагогический такт преподавателя.

6.3. Организация промежуточной аттестации

Итоговая оценка результатов освоения учебной программы по предмету осуществляется на зачете в 7 семестре.

Зачет по дисциплине представляет собой собеседование по ранее предложенным проблемам. Билеты по дисциплине «Технологии управления конфликтом» содержат 2 вопроса репродуктивного уровня.

Примерный перечень вопросов к экзамену в 5 семестре:

1. Исторические особенности отношения общества к конфликту.
2. Теоретические предпосылки возникновения конфликтологии.
3. Этапы развития конфликтологии.
4. Связь конфликтологии с другими науками.
5. Развитие конфликтологии в России.
6. Конфликтный функционализм Г.Зиммеля.
7. Социал-дарвинистская концепция конфликта: представители, особенности.
8. Равновесная и конфликтная модели: сравнительный анализ.
9. Диалектическая теория конфликта К.Маркса.
10. Функциональная концепция конфликта Т.Парсонса.
11. Особенности рассмотрения конфликта в теории Л.Козера.
12. Концепция конфликта Р.Дарендорфа.
13. Общая теория конфликта Р.Боулдинга.

14. Теория согласия и структурного насилия И.Гальтунга.
 15. Конфликт как форма воспроизводства общества А.Турена.
 16. Теория агрессии К.Лоренца.
 17. Интрапсихические теории возникновения конфликта.
 18. Когнитивистские теории конфликта.
 19. Ситуационные теории конфликта.
 20. Особенности отношения к конфликту в отечественной науке.
 21. Структурная модель конфликта.
 22. Причины и факторы конфликтов.
 23. Проблема типологии конфликтов.
 24. Функциональность конфликта.
 25. Признаки конфликтной ситуации.
 26. Динамическая модель конфликта.
 27. Понятие эскалации конфликта: механизм и сущность.
 28. Поведенческие и структурные изменения сторон конфликта на этапе эскалации.
 29. Причины возникновения конфликтов.
 30. Типология конфликтов.
 31. Основные стили поведения в конфликтной ситуации.
 32. Основные черты поведения и типы конфликтной личности, пути разрешения конфликта с ней.
- Примерный перечень вопросов к экзамену в 6 семестре:
- 1 . Правила поведения в условиях конфликта
 - 2 . Методы преодоления психологического напряжения
 3. Виды конфликтов.
 - 4 . Конфликт как многомерное социальное явление.
 - 5 . Структура конфликта (компоненты объективного и субъективного содержания конфликтной ситуации).
 - 6 . Этап развертывания конфликта и его фазы.
 - 7 . Отличительные особенности открытого конфликта.
 - 8 . Факторы и условия конструктивного разрешения конфликта.
 - 9 . Основные формы завершения конфликта. Основные линии поведения (стратегии), которые используют стороны на заключительной стадии конфликта (по К.Томасу).
 - 10 Причины возникновения конфликтов в организациях.
 - 11 Причины и источники стресса на предприятии.
 - 12 Профилактика стрессов в деловом общении. Индивидуальная стратегия и тактика стрессоустойчивого поведения.
 - 13 Природа социального конфликта. Источники и причины возникновения конфликта.
 - 14 Позитивные и деструктивные функции конфликта.
 - 15 Проблемы, связанные с урегулированием конфликта при его эскалации и расширении.
 - 16 Ключевые задачи, решаемые специалистом в процессе разрешения конфликта.
 - 17 Особенности предупредительной работы и профилактики конфликтов.
 - 18 Этапы и последовательность оптимального урегулирования конфликтов.
 - 19 Основные методы регулирования конфликтов.
 - 20 Тактики поведения на этапе эскалации конфликта.
 - 21 Понятие конфликтогена, типология конфликтогенов.
 - 22 Понятие управления конфликтом, факторы неуправляемости.
 - 23 Прогнозирование конфликта как форма стратегического управления.
 - 24 Способы предупреждения конфликта.

- 26 Способы регулирования конфликтов.
- 27 Посредничество как способ регулирования конфликтов (формы, методы).
- 28 Роль руководителя коллектива в регулировании конфликтов.
- 29 Конфликты в организации: типология, специфика.
- 30 Внутриличностные конфликты: общая характеристика, специфические черты, способы предупреждения и регулирования.
- 31 Способы управления межличностными конфликтами.
- 32 Понятие группового конфликта: типология, специфика, формы регулирования.

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

Основная литература:

1. Анцупов А. Я. Конфликтология: учебник для вузов. - 6-е изд. / А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. - Санкт-Петербург : Питер, 2019. - 528 с. - ISBN 978-5-4461-1207-4. - URL: <https://ibooks.ru/reading.php?productid=344637>. – ЭБС Айбукс
2. Белинская, А. Б. Педагогическая конфликтология : учебное пособие для бакалавриата и магистратуры / А. Б. Белинская. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 206 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-10769-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <http://biblio-online.ru/bcode/431502>
3. Егидес А. П. Психология конфликта : учеб. пособие / А. П. Егидес. — М.:Московский финансово-промышленный университет «Синергия», 2013. — 320 с. (Университетская серия). <https://ibooks.ru/reading.php?productid=334911> - ЭБС Айбукс
4. Шарков Ф.И., Сперанский В.И. Общая конфликтология. / Ф.И. Шарков. В.И. Сперанский – М. - Издательство "Дашков и К", 2018. <https://e.lanbook.com/book/105552#authors>

Дополнительная литература

1. Алексеев, О. А. Конфликтология и управление : учебное пособие / О. А. Алексеев. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2015. — 238 с. — ISBN 978-5-905916-94-6. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/33853.html>
2. Леонов, Н. И. Конфликтология: общая и прикладная : учебник и практикум для бакалавриата, специалитета и магистратуры / Н. И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 395 с. — (Бакалавр. Специалист. Магистр). — ISBN 978-5-534-09672-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <http://biblio-online.ru/bcode/428322>
3. Петрова, Н. Ф. Педагогическая конфликтология : учебное пособие (курс лекций) / Н. Ф. Петрова, С. В. Нищитенко. — Ставрополь : Северо-Кавказский федеральный университет, 2018. — 142 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/92579.html>
4. Фесенко, О. П. Практикум по конфликтологии, или Учимся разрешать конфликты : учебное пособие / О. П. Фесенко, С. В. Колесникова. — 4-е изд., стер. — Москва : ФЛИНТА, 2019. — 126 с. — ISBN 978-5-9765-1580-2. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/119447> .
5. Шунейко, А.А. Основы успешной коммуникации [Электронный ресурс] : учеб. пособие / А.А. Шунейко, И.А. Авдеев. — Электрон. дан. — Москва : ФЛИНТА, 2016. — 192 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/74762>. — Загл. с экрана.

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Учебная аудитория № 205Б для проведения занятий лекционного типа, семинарского (практического) типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации:

- комплект учебной мебели для обучающихся (26 посадочных мест);

- комплект мебели для преподавателя (1 рабочее место);
- технические средства обучения: ноутбук, телевизор;
- вспомогательные средства обучения: наборы учебно-наглядных пособий, тематические иллюстрации, плакаты;

– комплект лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства.

Помещения для самостоятельной работы:

Читальный зал (ауд. № 224В). Помещение для самостоятельной работы:

- комплект специализированной мебели (156 посадочных мест);
- компьютерная техника с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации (компьютер – 12 шт.);

– комплект лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства.

Кабинет информатики (компьютерный класс, ауд. № 201Аа). Помещение для самостоятельной работы:

- комплект учебной мебели для обучающихся (11 посадочных мест);
- компьютерная техника с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации (компьютер – 11 шт.);

– комплект лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства

Помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования: кабинет 123А.