




**Частное учреждение высшего образования  
«Институт государственного администрирования»**

**Психолого-педагогический факультет  
Кафедра психологии и педагогики**

УТВЕРЖДАЮ  
Проректор по учебной работе  
 П.Н. Рузанов  
«26» августа 2022 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**КОНФЛИКТОЛОГИЯ**

Направление подготовки **44.03.02**

**Психолого-педагогическое образование**  
Направленности (профили) подготовки  
**Психология и педагогика дошкольного образования**  
**Психология и педагогика начального образования**  
**Психология и социальная педагогика**

Уровень **бакалавриат**  
Квалификация (степень) выпускника: **бакалавр**  
Форма обучения **очная, заочная,  
очно-заочная**

Москва 2022 г.

Рабочая программа дисциплины «*Конфликтология*» составлена на основании ФГОС ВО и ОП ВО по направлению подготовки бакалавриата 44.03.02 Психолого-педагогическое образование, профили: «Психология и педагогика дошкольного образования», «Психология и педагогика начального образования», Психология и социальная педагогика, формы обучения: очная, заочная очно-заочная.


#### **СОСТАВИТЕЛЬ**

К.п.н., доц. Мороз Т.С.  
(расшифровка подписи)

#### **РАССМОТРЕНА**

на заседании кафедры психологии и педагогики  
02 сентября 2021 г., протокол № 2

#### **Заведующий кафедрой**

  
(подпись) Д.п.н., проф. Тышковский А.В.  
(расшифровка подписи)

#### **СОГЛАСОВАНО:**

Начальник  
учебно-методического отдела

(подпись)

Т.В. Попова

(расшифровка  
подписи)

### **Аннотация**

Рабочая программа дисциплины Б1.О.06.04 «*Конфликтология*» составлена с учетом Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 44.03.02. «Психолого-педагогическое образование», направленности «Психология и педагогика дошкольного образования», «Психология и педагогика начального образования», «Психология и социальная педагогика», утвержденного Приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 22.02.2018 №122

Дисциплина направлена на освоение студентами основ профессионального опыта посредством осуществления практической профессиональной деятельности в сфере конфликтологии; обучение практическим навыкам решения основного круга профессиональных задач оказания помощи в управлении конфликтом.

Дисциплина направлена на ознакомление с основными положениями теорий конфликта; формирование компетентности студентов в понимании феноменологии конфликта; обучение основам решения задач, стоящих перед специалистом по психологии конфликта: психологический анализ конфликта; психологическое сопровождение конфликтного взаимодействия с целью конструктивного исхода конфликта; формирование профессионально важных качеств медиатора в конфликте (например, способность занимать нейтральную позицию по отношению к участникам конфликта, толерантность к эмоциональной напряженности и др.).

Дисциплина «*Конфликтология*» реализуется в рамках обязательной части "социально-психологического" модуля Учебного плана.

Общая трудоемкость дисциплины по Учебному плану составляет 3 зачетных единицы, 108 часов, продолжительность обучения – 8 семестр очного отделения, экзамен; 8 семестр очно-заочного отделения, экзамен, 5 семестр заочного отделения, экзамен

## Оглавление

1. Выписка из ФГОС
2. Выписка из Учебного Плана
  - 2.1. Трудоемкость дисциплины
  - 2.2. Компетенции, закрепленные за дисциплиной
3. Планируемые результаты обучения по дисциплине
4. Место дисциплины в структуре образовательной программы
5. Объем дисциплины и виды учебной работы
6. Содержание и структура дисциплины
7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины
8. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы по дисциплине
  - 8.1. Виды и трудоемкость самостоятельной работы
  - 8.2. Информационно-методические ресурсы самостоятельной работы
  - 8.3. Самостоятельное изучение тем/разделов дисциплины
  - 8.4. Требования к обучающимся в ходе выполнения самостоятельной работы
9. Методические указания к оформлению разных форм отчетности по самостоятельной работе
  - 9.1. Эссе
  - 9.2. Реферат
  - 9.3. Дискуссия
10. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине
  - 10.1. Примерный перечень вопросов к экзамену
  - 10.2. Оценивание обучающегося на экзамене
11. Основная и дополнительная учебная литература дисциплины
  - 11.1. Основная литература
  - 11.2. Дополнительная литература
12. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» дисциплины
13. Информационные технологии, используемые для осуществления образовательного процесса по дисциплине
  - 13.1. Информационные технологии
  - 13.2. Программное обеспечение
  - 13.3. Информационные справочные системы
14. Материально-техническое обеспечение дисциплины
15. Дополнения и изменения РПД
16. Современные электронные учебные и справочные системы и профессиональные базы данных
17. Комплект лицензионного программного обеспечения

## 1. Выписка из стандарта

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования (ФГОС ВО)

Утвержден приказом Минобрнауки РФ №122 от 22.02.2018

Направление подготовки – **44.03.02 Психолого-педагогическое образование**

Направленности подготовки:

**Психология и педагогика дошкольного образования,**

**Психология и педагогика начального образования**

**Психология и социальная педагогика,**

Квалификация – бакалавр

## 2. Выписка из Учебного Плана о трудоемкости дисциплины и закреплении за ней компетенций

### 2.1. Трудоемкость дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 108 часа (3 ЗЕТ)

	Очная форма обучения	Очно-заочная форма обучения	Заочная форма обучения
<b>Всего часов</b>	108	108	108
Лекции	24	14	6
Практические занятия	24	20	6
Лабораторные занятия	-	-	-
Всего (контактная раб)	48	34	12
Самостоятельная работа	33	47	87
Курсовая работа	-	-	-
<b>Форма контроля</b>	экзамен 27	Экзамен 27	экзамен 9

### 2.2. Компетенции, закрепленные за дисциплиной:

В результате освоения дисциплины в соответствии с ФГОС выпускник программы бакалавриата должен обладать следующими компетенциями:

Компетенции	Индикаторы достижения компетенции
УК-8. Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов	УК-8.1. Обеспечивает условия безопасной и комфортной образовательной среды в соответствии с санитарно-гигиеническими нормами, с учетом возрастных особенностей и состояния здоровья обучающихся, с использованием здоровьесберегающих технологий и технологий сохранения природной среды  УК-8.2. Обеспечивает охрану и укрепление

	<p>здоровья обучающихся в условиях образовательного пространства (в том числе, при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов), оказывает первую помощь при неотложных состояниях и чрезвычайных ситуациях, формирует навыки здорового образа жизни</p> <p>УК-8.3. Оценивает факторы риска, умеет обеспечивать личную безопасность и безопасность обучающихся в образовательной организации, использовать методы защиты в чрезвычайных ситуациях, формирует культуру безопасного и ответственного поведения (в том числе, при решении задач обеспечения устойчивого развития общества)</p>
<p>ОПК-7. Способен взаимодействовать с участниками образовательных отношений в рамках реализации образовательных программ</p>	<p>ОПК-7.1. Объясняет закономерности формирования детско-взрослых сообществ, их социально-психологические особенности, детско-родительские отношения</p> <p>ОПК-7.2. Демонстрирует умения вступать в контакт и развивать конструктивные отношения с разными субъектами образовательных отношений, разрешать конфликты и противоречия в работе по оказанию психологической помощи обучающимся, критически оценивать обратную связь от субъектов образовательных отношений</p> <p>ОПК-7.3. Демонстрирует умения взаимодействовать с другими специалистами в рамках психолого-медико-педагогического консилиума</p>

### 3. Планируемые результаты обучения по дисциплине:

**Целью освоения дисциплины** – ознакомить студентов с современными подходами изучения конфликта и связанных с ними задачами оказания профессиональной помощи.

Дисциплина направлена на ознакомление с основными положениями теорий конфликта; формирование компетентности студентов в понимании феноменологии конфликта; обучение основам решения задач, стоящих перед специалистом по психологии конфликта: психологический анализ конфликта; психологическое сопровождение конфликтного взаимодействия с целью конструктивного исхода конфликта; формирование профессионально важных качеств медиатора в конфликте (например, способность занимать нейтральную позицию по отношению к участникам конфликта, толерантность к эмоциональной напряженности и др.).

В результате изучения дисциплины студент должен:

Индикаторы достижения компетенций	Результаты обучения (РО)	
	Знания, умения, навыки (содержание)	Коды
<b>УК-8.1.</b>	<b>Знать:</b> Обеспечивает условия безопасной и комфортной образовательной среды в соответствии с санитарно-гигиеническими нормами, с учетом возрастных особенностей и состояния здоровья обучающихся, с использованием здоровьесберегающих технологий и технологий сохранения природной среды	<b>РОз-1</b>
<b>УК-8.2.</b>	<b>Уметь:</b> Обеспечивает охрану и укрепление здоровья обучающихся в условиях образовательного пространства (в том числе, при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов), оказывает первую помощь при неотложных состояниях и чрезвычайных ситуациях, формирует навыки здорового образа жизни	<b>РОу-1</b>
<b>УК-8.3.</b>	<b>Уметь:</b> Оценивает факторы риска, умеет обеспечивать личную безопасность и безопасность обучающихся в образовательной организации, использовать методы защиты в чрезвычайных ситуациях, формирует культуру безопасного и ответственного поведения (в том числе, при решении задач обеспечения устойчивого развития общества)	<b>РОу-2</b>
<b>ОПК-7.1.</b>	<b>Знать:</b> закономерности формирования детско-взрослых сообществ, их социально- психологические особенности, детско-родительские отношения  - Превентивные методы работы с обучающимися "группы риска" (из неблагополучных семей, находящихся в состоянии посттравматического стрессового расстройства, попавших в	<b>РОз-2</b>  <b>РОз-3</b>

	трудную жизненную ситуацию, склонных к суициду и другим формам аутоагрессии)	
<b>ОПК-7.2.</b>	<p><b>Уметь:</b></p> <p>вступать в контакт и развивать конструктивные отношения с разными субъектами образовательных отношений, в том числе:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- разрешать конфликты и противоречия в работе по оказанию психологической помощи обучающимся</li> <li>- критически оценивать обратную связь от субъектов образовательных отношений</li> </ul>	<p><b>РОу-3</b></p> <p><b>РОу-4</b></p>
<b>ОПК-7.3.</b>	<p><b>Уметь:</b></p> <p>взаимодействовать с другими специалистами в рамках психолого-медико-педагогического консилиума</p>	<b>РОу-5</b>

#### **4. Место учебной дисциплины в структуре образовательной программы**

Дисциплина «*Конфликтология*» относится к дисциплинам базовой части «Социально-психологического» модуля учебного плана, код по учебному плану Б1.О.06.04 .

##### **4.1. Пререквизиты и постреквизиты дисциплины**

Дисциплина «*Конфликтология*» относится к дисциплинам модуля «Социально-психологического» учебного плана, программы направления бакалавриата «психолого-педагогическое образование». Данная дисциплина закладывает цель освоения образовательной программы с позиций компетентностного подхода, а также методологическую основу для изучения ряда последующих дисциплин. Предоставляемые дисциплиной знания, умения и навыки являются необходимыми для успешного овладения студентами учебным материалом, прохождения производственной (преддипломной) практики и написания выпускной квалификационной работы.

#### **5. Объем дисциплины и виды учебной работы**

Общая трудоемкость дисциплины составляет 108 часа 3 ЗЕТ

	Очная форма обучения	Очно-заочная форма обучения	Заочная форма обучения
<b>Всего часов</b>	108	108	108
Лекции	24	14	6
Практические занятия	24	20	6
Лабораторные занятия	-	-	-
Всего (контактная раб)	48	34	12
Самостоятельная работа	33	47	87
Курсовая работа	-	-	-



<b>Форма контроля</b>	экзамен 27	Экзамен 27	экзамен 9
-----------------------	---------------	---------------	--------------

## 6. Содержание, структура и трудоёмкость дисциплины

### Очная форма обучения

Наименование основных разделов (модулей)	Всего (час)	Контакт. работа	Лекции	Практ занятия	Самост. раб.	Результаты обучения
<b>Раздел 1. История, методология, и теоретические основы конфликтологии</b>						
Тема 1. История конфликтологии.	22	12	6	6	10	РОз-1
Тема 2. Понятийный и методологический аппарат конфликтологии						РОз-1
<b>Раздел 2. Общая теория конфликта</b>						
Тема 3. Понятие и феноменология конфликтов	29	16	8	8	13	РОз-2 РОз-3  РОу-1 РОу-2 РОу-3 РОу-4 РОу-5
Тема 4. Структура конфликта						
Тема 5. Причины конфликтов						
Тема 6. Функции конфликта						
Тема 7. Динамика конфликта						
Тема 8. Классификация конфликтов						
<b>Раздел 3. Управление конфликтом.</b>						
Тема 9. Предупреждение конфликта	30	20	10	10	10	РОз-2 РОз-3  РОу-1 РОу-2 РОу-3 РОу-4 РОу-5
Тема 10. Разрешение конфликта						
Тема 11. Переговоры как форма регулирования конфликта						
<b>Всего по курсу часов</b>	<b>81</b>	<b>48</b>	<b>24</b>	<b>24</b>	<b>33</b>	
<b>форма контроля</b>	<b>Экзамен -27</b>					
<b>Итого</b>	<b>108 часа</b>					

### Очно-заочная форма обучения

Наименование основных разделов (модулей)	Всего (час)	Контакт. работа	Лекции	Практ занятия	Самост. раб.	Результаты обучения
<b>Раздел 1. История, методология, и теоретические основы конфликтологии</b>						
Тема 1. История конфликтологии.	21	6	2	4	15	РОз-1

Тема 2. Понятийный и методологический аппарат конфликтологии						РОз-1
<b>Раздел 2. Общая теория конфликта</b>						
Тема 3. Понятие и феноменология конфликтов	32	14	8	6	18	РОз-2 РОз-3  РОу-1 РОу-2 РОу-3 РОу-4 РОу-5
Тема 4. Структура конфликта						
Тема 5. Причины конфликтов						
Тема 6. Функции конфликта						
Тема 7. Динамика конфликта						
Тема 8. Классификация конфликтов						
<b>Раздел 3. Управление конфликтом.</b>						
Тема 9. Предупреждение конфликта	28	14	4	10	14	РОз-2 РОз-3  РОу-1 РОу-2 РОу-3 РОу-4 РОу-5
Тема 10. Разрешение конфликта						
Тема 11. Переговоры как форма регулирования конфликта						
<b>Всего по курсу часов</b>	<b>81</b>	<b>34</b>	<b>14</b>	<b>20</b>	<b>47</b>	
<b>форма контроля</b>	<b>Экзамен -27</b>					
<b>Итого</b>	<b>108 часа</b>					

Заочная форма обучения

Наименование основных разделов (модулей)	Всего (час)	Контакт. работа	Лекции	Практ занятия	Самост. раб.	Результаты обучения
<b>Раздел 1. История, методология, и теоретические основы конфликтологии</b>						
Тема 1. История конфликтологии.	32	4	2	2	28	РОз-1
Тема 2. Понятийный и методологический аппарат конфликтологии						РОз-1
<b>Раздел 2. Общая теория конфликта</b>						
Тема 3. Понятие и феноменология конфликтов	35	4	2	2	31	РОз-2 РОз-3
Тема 4. Структура конфликта						РОу-1 РОу-2 РОу-3 РОу-4 РОу-5
Тема 5. Причины конфликтов						
Тема 6. Функции конфликта						

Тема 7. Динамика конфликта						
Тема 8. Классификация конфликтов						
<b>Раздел 3. Управление конфликтом.</b>						
Тема 9. Предупреждение конфликта	32	4	2	2	28	РОз-2 РОз-3
Тема 10. Разрешение конфликта						
Тема 11. Переговоры как форма регулирования конфликта						РОу-1 РОу-2 РОу-3 РОу-4 РОу-5
<b>Всего по курсу часов</b>	<b>99</b>	<b>12</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>87</b>	
<b>форма контроля</b>	<b>Экзамен -9</b>					
<b>Итого</b>	<b>108 часа</b>					

### Тематическое содержание разделов дисциплины

#### Раздел 1 . История, методология, и теоретические основы конфликтологии

##### Тема 1. История конфликтологии.

Философско-социологическая традиция изучения конфликтов. Развитие конфликтологической мысли в рамках философии до XIX в.; формирование первых теорий объяснения природы конфликта и способов его преодоления в XIX в.; теории конфликта как формы человеческого взаимодействия, развитие конфликтологии как науки с середины XX в. Теоретические источники конфликтологии. Социал-дарвинизм. Функциональная (Г. Спенсер, Э. Дюркгейм, Т. Парсонс) и конфликтная (К. Маркс, М. Вебер и др.) модели устройства общества.

Концептуальные основы современной конфликтологии. Идеи 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. Игровая модель конфликта Й. Хейзинги. Поведенческая концепция конфликта К. Боулдинга. Концепция согласия и структурного насилия И. Гальтунга.

Теория социального конфликта К. Левина. Становление конфликтологической науки и практики в 70-е г. г. XX в. Разработка переговорных методик разрешения конфликта, технологий переговоров с участием посредника-медиатора, возникновение в 80-х гг. и последующее распространение конфликтологических центров во всем мире.

Психологическая традиция изучения конфликтов. Интрапсихические концепции (З. Фрейд, К. Хорни, Э. Эриксон). Ситуационный подход (М. Дойч, М. Шериф). Когнитивистская модель (теории когнитивного баланса и когнитивного диссонанса). Феноменологический подход (К. Роджерс, полевые теории).

Развитие конфликтологии в России. Бесконфликтная модель общества как теория, главенствующая в советский период. Социальная ситуация в России в 80-90-е г. г. XX в. как основание для становления отечественной конфликтологии как науки и практики. Основные отрасли отечественной конфликтологии. Особенности конфликтологической практики в современной России.

##### Тема 2. Понятийный и методологический аппарат конфликтологии..

Современная конфликтология как наука, ее объект, предмет, задачи. Основные категории: сущность конфликта, его генезис, типология, структура, динамика, функции, методы изучения, управление конфликтом.

Методы изучения конфликта: экспериментальные исследования спровоцированного конфликта в лабораторных и естественных условиях, опросные методы, изучение реального конфликта в процессе работы по его разрешению.

Актуальные теоретико-методологические и практические проблемы. Междисциплинарные связи конфликтологии в системе наук.

## **Раздел 2. Общая теория конфликта**

### **Тема 3. Понятие и феноменология конфликтов.**

Понятие конфликта. Проблема определения конфликта: противоречие и различие как родовые категории для определения конфликта.

Семантическое поле для описания конфликта (дихотомия, дилемма, борьба, столкновение, вражда, соперничество и т.д. мир, согласие, дружба, консенсус и т.д.).

Содержание понятия конфликта в обыденном сознании. Понятие прототипа конфликта. Феноменология конфликта.

### **Тема 4. Структура конфликта.**

Статичные элементы конфликта, без которых его существование невозможно.

*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 (главные и второстепенные). Объективные характеристики участников, существенные для конфликта: ранги оппонентов, их роли, ресурсы. Субъективные характеристики: потребности и интересы, позиции, особенности восприятия (представления о самих себе, восприятие других участников конфликта, образы внешней среды, в которой разворачивается конфликт). Влияние неадекватного отражения конфликтной ситуации участниками конфликта на возникновение и развитие конфликта.

Необходимые и достаточные условия конфликта. Микросреда и макросреда конфликта (контекст, конкретно-исторические и *социально-психологические условия*, в которых он разворачивается). Действия участников конфликта (конфликтное взаимодействие), исход конфликта (идеальный образ результата).

### **Тема 5. Причины конфликтов.**

Монопричинный и мультипричинный подходы. Объективно – субъективная природа конфликта.

Факторы конфликта: повод конфликта, условия (обстоятельства, определяющие его характеристики и возможности возникновения), следствия.

Пространственные, временные и социальные границы конфликта как конкретные изменяющиеся условия его протекания.

### **Тема 6. Функции 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. Использование конкретно-исторического метода при определении значения конфликта.

Сигнальная, развивающая, профилактическая (парадокс Г. Зиммеля), интегративная, дифференцирующая, инновационная, активизирующая, трансформирующая, инструментальная и др. функции конфликта.

Проблема явных и латентных функций.

#### **Тема 7. Динамика конфликта.**

Три основные стадии развития конфликта: латентная стадия (пред)конфликтная ситуация), стадия открытого конфликта, стадия разрешения (завершения) конфликта.

Восприятие ситуации и определение ее как конфликтной. Факторы определения ситуации как конфликтной. Сигналы конфликта (Х. Корнелиус, Ш. Фейр).

Понятие психической и социальной напряженности. Типы фрустраторов. Понятие конфликтогенов, их типология.

Инцидент, виды инцидентов. Эскалация конфликта. Симметричный схизмогенез (Г. Бейтсон) как механизм эскалации. Типичные формы эскалации. Признаки эскалации конфликта. Эскалация с точки зрения этологической теории агрессии К. Лоренца. Психологические и структурные изменения в процессе эскалации конфликта.

Тактики поведения в конфликте. Виды насильственных действий. Классификация конфликтных действий (С.В.Соколов). Понятие цены конфликта. Завершение конфликта и его варианты. Условия для разрешения конфликта. Постконфликтная стадия.

#### **Тема 8. Классификация конфликтов.**

Выбор оснований, его значение для управления конфликтом: по сфере действия (социальный, экономический, политический, культурный и т.п.); по характеру субъектов (внутриличностный, межличностный, межгрупповой, межэтнический, межрегиональный, межгосударственный и т.п.); по степени напряженности (слабый, средний, сильный); по способу поведения или характеру протекания (пассивный, активный); по форме проявления (острота конфликта, продолжительность, латентные и открытые); по способам разрешения и последствиям (конструктивные и деструктивные).

Типология конфликтов по общественно-политическим, социально-экономическим, морально-психологическим признакам и причинам конфликтов.

### **Раздел 3. Управление конфликтом.**

#### **Тема 9. Предупреждение конфликта.**

Поддержание сотрудничества как универсальный способ предотвращения конфликтов. Управление собственным поведением в конфликте как внутренний аспект конфликтного управления. Теория и практика современной рационально – эмотивной и когнитивной психотерапии (А.Эллис, А. Бек).

Иррациональные верования и логика как основа эмоционального напряжения и конфликтного поведения. Альтернативные способы мышления и поведения. Технологии эффективного поведения и общения в конфликте (Д.Скотт, У. Дайер).

Манипуляции оппонента и способы защиты от них (Е. Сидоренко)

Понятие карты конфликта, ее структурные элементы (Х. Корнелиус, Ш. Фейр). Эффективное управление социальной системой как превентивная (стратегическая) форма предупреждения конфликта. Стимулирование конфликта: его субъект, средства, границы.

#### **Тема 10. Разрешение конфликта.**

Завершение конфликта как заключительный этап управления. Разрешение как форма полного завершения конфликта. Предпосылки разрешения конфликта. Возможные формы завершения конфликта. Регулирование конфликта как форма ослабления его остроты и развития в сторону разрешения. Проблема «цены» конфликта.

Подходы к разрешению конфликта (выиграл-проиграл и выиграл-выиграл). Факторы выбора стратегии «выигрыш – выигрыш».

Технология выработки интегративного решения (Х. Корнелиус, Ш. Фейр). Основные механизмы тактики взаимного выигрыша. Трансформация конфликтных взаимоотношений в отношения согласия.

Универсальные средства разрешения конфликтов и его результаты. Использование коммуникативных, информационных, социально-психологических и организационных технологий при регулировании конфликта.

#### **Тема 11. Переговоры 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. Стили ведения переговоров. 4-шаговый метод достижения согласия Д. Дена. 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. Принципы медиации. Функции медиатора. Тактики взаимодействия медиатора с оппонентами и этапы медиативной процедуры. Эффективность медиации.

### **7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

#### **7.1. Общие положения.**

Обучение предполагает изучение содержания дисциплины на аудиторных занятиях и в ходе самостоятельной работы. Аудиторные занятия проходят в форме лекций и практических занятий/семинаров. Самостоятельная работа включает разнообразный комплекс видов и форм работы обучающихся.

Для успешного освоения содержания дисциплины и достижения поставленных целей необходимо ознакомиться со следующими документами: выпиской из Учебного плана по данной дисциплине, основными положениями рабочей программы дисциплины, календарным учебно-тематическим планом дисциплины. Данный материал может представить преподаватель на вводной лекции или самостоятельно обучающийся использует данные локальной информационно-библиотечной системы Института.

Следует обратить внимание на список основной и дополнительной литературы, которая имеется в локальной информационно-библиотечной системе Института, на предлагаемые преподавателем ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». Эта информация необходима для самостоятельной работы обучающегося.

При подготовке к аудиторным занятиям необходимо помнить особенности каждой формы его проведения.

#### **7.2. Подготовка к лекции**

С целью обеспечения успешного обучения обучающийся должен готовиться к лекции, поскольку она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку:

1. знакомит с новым учебным материалом;
2. разъясняет учебные элементы, трудные для понимания;
3. систематизирует учебный материал;
4. ориентирует в учебном процессе.

С этой целью:

1. внимательно прочитайте материал предыдущей лекции;
2. ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям с темой прочитанной лекции;
3. внесите дополнения к полученным ранее знаниям по теме лекции на полях лекционной тетради;
4. запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции по материалу изученной лекции;
5. постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей подготовке;
6. узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора) и запишите информацию, которой вы владеете по данному вопросу.

### **7.3. Подготовка к практическому занятию**

При подготовке и работе во время проведения практических занятий следует обратить внимание на следующие моменты: на процесс предварительной подготовки, на работу во время занятия, обработку полученных результатов, исправление полученных замечаний.

Предварительная подготовка к практическому занятию заключается в изучении теоретического материала в отведенное для самостоятельной работы время, ознакомление с инструктивными материалами с целью осознания задач лабораторной работы/практического занятия, техники безопасности при работе с приборами, веществами.

Работа во время проведения практического занятия включает несколько моментов:

1. консультирование обучающихся преподавателями и вспомогательным персоналом с целью предоставления исчерпывающей информации, необходимой для самостоятельного выполнения предложенных преподавателем задач, ознакомление с правилами техники безопасности при работе в лаборатории;
2. самостоятельное выполнение заданий согласно обозначенной учебной программой тематики.

Обработка, обобщение полученных результатов работы проводится обучающимися самостоятельно или под руководством преподавателя (в зависимости от степени сложности поставленных задач). В результате оформляется индивидуальный отчет. Подготовленная к сдаче на контроль и оценку работа сдается преподавателю. Форма отчетности может быть письменная, устная или две одновременно. Главным результатом в данном случае служит получение положительной оценки по каждому практическому занятию. Это является необходимым условием при проведении рубежного контроля и допуска к зачету. При получении неудовлетворительных результатов обучающийся имеет право в дополнительное время пересдать преподавателю работу до проведения промежуточной аттестации.

### **7.4. Подготовка к семинарским занятиям**

Следует разумно организовывать работу по подготовке к семинарскому занятию. К теме каждого семинара даётся определённый план, состоящий из нескольких вопросов, рекомендуется список литературы, в том числе, и обязательной. Работу следует организовать в такой последовательности:

1. прочтение рекомендованных глав из различных учебников;
2. ознакомление с остальной рекомендованной литературой из обязательного списка;
3. чтение и анализ каждого источника (документа).

Прежде всего, следует ознакомиться с методическими указаниями к каждому семинару.

При работе с каждым документом надо ответить для себя на следующие вопросы:

1. Кто автор документа?

2. Какое место эти авторы занимали в обществе?
3. Как мы должны относиться к его свидетельствам, какой ракурс оценки событий он представлял?
4. Каковы причины различного отношения современников к событиям?
5. Следует уяснить значение тех архаичных и незнакомых терминов, что встречаются в тексте.

Выводы из анализа документа должны делаться самостоятельно: хотя в исторической науке не следует пренебрегать авторитетом знаменитых авторов, но следует помнить, что не все научные положения являются бесспорной истиной. Критическое отношение (конечно, обдуманное) является обязательным элементом научной аналитической работы.

Подготовьте ответы на каждый вопрос плана. Каждое положение ответа подтверждается (если форма семинара это предусматривает) выдержкой из документа. Подготовку следует отразить в виде плана в специальной тетради подготовки к семинарам.

Следует продумать ответы на так называемые «проблемно-логические» задания. Каждое из этих заданий связано с работой по сравнению различных исторических явлений, обоснованием какого-либо тезиса, раскрытием содержания определённого понятия. Их следует продумать, а те, которые указаны преподавателем, можно выполнить как краткую письменную работу на одной - двух тетрадных страничках.

Если преподавателем поручено подготовить доклад или сообщение по какой-то указанной теме, то он готовится и в письменной и в устной форме (в расчете на 5-7 минут сообщения). После этого необходимо обсудить его на семинаре на предмет соответствия критериям: полнота, глубина раскрытия темы, самостоятельность выводов, логика развития мысли.

На семинарском занятии приветствуется любая форма вовлечённости: участие в обсуждении, дополнения, критика — всё, что помогает более полному и ясному пониманию проблемы.

Результаты работы на семинаре преподаватель оценивает и учитывает в ходе проведения рубежного контроля и промежуточной аттестации.

### **7.5. Самостоятельная работа**

Для более углубленного изучения темы задания для самостоятельной работы рекомендуется выполнять параллельно с изучением данной темы. При выполнении заданий по возможности используйте наглядное представление материала. Более подробная информация о самостоятельной работе представлена в разделах «Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы по дисциплине», «Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине».

### **7.6. Подготовка к зачёту**

К экзамену необходимо готовится целенаправленно, регулярно, систематически и с первых дней обучения по данной дисциплине. Попытки освоить дисциплину в период зачётно-экзаменационной сессии, как правило, показывают не слишком удовлетворительные результаты.

При подготовке к экзамену обратите внимание на защиту практических заданий на основе теоретического материала.

При подготовке к экзамену по теоретической части выделите в вопросе главное, существенное (понятия, признаки, классификации и пр.), приведите примеры, иллюстрирующие теоретические положения.

После предложенных указаний у обучающихся должно сформироваться четкое представление об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть по



дисциплине.

## **8. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы по дисциплине**

Самостоятельная работа обучающихся как важный момент освоения содержания дисциплины и как составляющая образовательной программы высшего образования по направлению подготовки 44.03.02 Психолого-педагогическое образование (квалификация – бакалавр), предполагает разнообразные виды и формы её проведения.

Самостоятельная работа подразделяется на самостоятельную работу на аудиторных занятиях и на самостоятельную работу на внеаудиторных занятиях, которые составляют около 80 % от общего объема дисциплины на заочной форме обучения.

В данном разделе предлагается учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся, которое выполняется по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия. ТК – текущий контроль; ИК – итоговый контроль.

### **8.1. Виды самостоятельной работы**

- Подготовка курсовой работы (по Учебному плану)
- Подготовка реферата, эссе, расчетно-графических работ (по Учебному плану)
- Подготовка к контрольной работе (по Учебному плану)
- Подготовка к практическим и семинарским занятиям
- Подготовка домашнего задания (подготовка сообщений, докладов, презентаций, решение задач и т.д.)
- Проработка и повторение лекционного материала, материала учебников и учебных пособий
- Работа с научной литературой
- Самостоятельное изучение тем дисциплины
- Прочие виды самостоятельной работы (подготовка к тестированию)

### **8.2. Самостоятельное изучение тем/разделов дисциплины**

Основу работы при самостоятельном изучении тем/разделов дисциплины составляет работа с учебной и научной литературой, с интернет-ресурсами.

Последовательность действий, которых целесообразно придерживаться при работе с литературой:

1. Сначала прочитать весь текст в быстром темпе. Цель такого чтения заключается в том, чтобы создать общее представление об изучаемом (не запоминать, а понять общий смысл прочитанного).

2. Затем прочитать вторично, более медленно, чтобы в ходе чтения понять и запомнить смысл каждой фразы, каждого положения и вопроса в целом.

3. Чтение желательно сопровождать записями. Это может быть составление плана прочитанного текста, тезисы или выписки, конспектирование и др. Выбор вида записи зависит от характера изучаемого материала и целей работы с ним. Если содержание материала несложное, легко усваиваемое, можно ограничиться составлением плана. Если материал содержит новую и трудно усваиваемую информацию, целесообразно его законспектировать.

*Результаты конспектирования могут быть представлены в различных формах:*

1. Аннотирование – предельно краткое связное описание просмотренной или прочитанной книги (статьи), ее содержания, источников, характера и назначения;

2. Планирование – краткая логическая организация текста, раскрывающая содержание и структуру изучаемого материала;

3. Подготовка тезисов – лаконичное воспроизведение основных утверждений автора без привлечения фактического материала;

4. Цитирование – дословное выписывание из текста выдержек, извлечений,

наиболее существенно отражающих ту или иную мысль автора;

5. Конспектирование – краткое и последовательное изложение содержания прочитанного.

*Конспект* – сложный способ изложения содержания книги или статьи в логической последовательности. Конспект аккумулирует в себе предыдущие виды записи, позволяет всесторонне охватить содержание книги, статьи. Поэтому умение составлять план, тезисы, делать выписки и другие записи определяет и технологию составления конспекта.

*План* – это схема прочитанного материала, краткий (или подробный) перечень вопросов, отражающих структуру и последовательность материала. Подробно составленный план вполне заменяет конспект.

Различаются четыре типа конспектов.

*План-конспект* - это развернутый детализированный план, в котором достаточно подробные записи приводятся по тем пунктам плана, которые нуждаются в пояснении.

Текстуальный конспект - это воспроизведение наиболее важных положений и фактов источника.

*Свободный конспект* - это четко и кратко сформулированные (изложенные) основные положения в результате глубокого осмысливания материала. В нем могут присутствовать выписки, цитаты, тезисы; часть материала может быть представлена планом.

*Тематический конспект* - составляется на основе изучения ряда источников и дает более или менее исчерпывающий ответ по какой-то схеме (вопросу).

В процессе изучения материала источника, составления конспекта нужно обязательно применять различные выделения, подзаголовки, создавая блочную структуру конспекта. Это делает конспект легко воспринимаемым, удобным для работы.

### **8.3. Требования к обучающимся в ходе выполнения самостоятельной работы**

Обучающийся должен быть готов к регулярной самостоятельной образовательной деятельности, а именно:

1. К освоению новых технологий, новых систем знаний;
2. К самостоятельному планированию, проектированию и внедрению новшеств;
3. К самообразованию (самостоятельно и охотно приобретать недостающие знания из разных источников);
4. К развитию у себя исследовательских умений (умения выявления проблем, сбора информации, наблюдения, проведения экспериментов, анализа, построения гипотез, обобщения);
5. К развитию системного мышления;
6. К самооценке своего образовательного результата.

## **9. Методические указания к оформлению разных форм отчетности по самостоятельной работе**

### **9.1. Эссе**

**9.1.1.** Написание эссе – это вариант творческой работы, в которой должна быть выражена позиция автора по избранной теме.

Эссе – прозаическое сочинение небольшого объема и свободной композиции, трактующее тему и представляющее попытку передать индивидуальные впечатления и соображения, так или иначе, с ней связанные.

#### **9.1.2. Алгоритм выполнения задания:**

1. Выбрать тему эссе, если она не задана изначально.
2. Сформулировать предмет анализа в эссе или исходные тезисы.
3. Правильно подобрать и эффективно использовать необходимые источники (желательно, чтобы в их число входили первоисточники).

4. Критически проанализировать различные факты и оценить их интерпретацию.
5. Сформулировать собственные суждения и оценки, основанные на свидетельствах и тщательном изучении источника.

Эссе должно включать следующие части, отвечающие определенным требованиям:

1. Краткое содержание, в котором необходимо:
  - четко определить тему и предмет исследования или основные тезисы;
  - кратко описать структуру и логику развития материала;
  - сформулировать основные выводы.
2. Основная часть эссе содержит основные положения и аргументацию.
3. Заключение, в котором следует:
  - четко выделить результаты исследования и полученные выводы;
  - обозначить вопросы, которые не были решены, и новые вопросы, появившиеся в процессе исследования.
4. Библиография.

### ***9.1.3. Тематика эссе и докладов по дисциплине***

1. Основные этапы развития конфликтологии.
2. Практическое значение конфликтологии.
3. Понятие внутриличностного конфликта
4. Понятие межличностного конфликта и его особенности.
5. Типология конфликтных личностей.

## **9.2. Реферат**

**9.2.1. Рефераты** – Реферат самая простая форма самостоятельной письменной студенческой работы. Реферат должен включать оглавление, введение, несколько глав (от 2 до 5), заключение и список литературы.

Желательно наличие ссылок. Ссылки в реферате, как впрочем, и в других студенческих работах (курсовых и дипломах), можно делать двумя способами - внизу страницы или в квадратных скобках с указанием номера источника по списку литературы. Первый вариант удобнее и нагляднее. Нормальное количество ссылок для реферата - от 2 до 8. Формально к оформлению реферата предъявляются следующие требования.

Объем реферата - 10-20 страниц (в идеале - 15 стр.) - сюда не включаются титульный лист и возможные приложения. Шрифт Times New Roman, кегль - 14, интервал - 1,5. Поля - стандартные.

### ***9.2.2. Тематика рефератов по дисциплине***

1. Диалектические концепции социального конфликта Л.Коузера, Р.Дарендорфа и К.Боулдинга.
2. Основные проблемы современной конфликтологии.
5. Понятие о конфликте. Конфликт как феномен социальной и духовной жизни человека.
6. Психологическая структура конфликта.
7. Типология конфликтов.
8. Социально-психологическая характеристика внутреннего конфликта.
10. Социально-психологическая характеристика межличностного конфликта.
11. Социально-психологическая характеристика конфликта между личностью и группой.
12. Социально-психологическая характеристика межгруппового конфликта.
13. Функции конфликта: конструктивная, деструктивная, диагностическая.

18. Причины конфликта: социально-экономические, социально-политические, социально-демографические, социально-психологические.
19. Социально-психологическая характеристика конфликтной личности.
20. Диагностика качеств конфликтной личности и психолого-педагогическая тактика коррекции ее поведения.

### **9.3. Дискуссия (в режиме онлайн)**

Дискуссия является одной из важнейших форм образовательной деятельности, стимулирующей инициативность учащихся, развитие рефлексивного мышления. В основе дискуссии - метод обсуждения и разрешения спорных вопросов. В отличие от обсуждения как обмена мнениями, дискуссией называют обсуждение-спор, столкновение точек зрения, позиций и т.д. Дискуссия – равноправное обсуждение студентами (под руководством и с учетом планирования преподавателем) вопросов, на которых нет единого ответа в ходе освоения материала изучаемой дисциплины. Результатом дискуссии может быть общее соглашение, лучшее понимание, новый взгляд на проблему, совместное решение.

Дискуссия в ходе освоения дисциплины выполняет также трениговую функцию, погружая обучающихся в дискуссионную ситуацию, типичную для процессов организационного взаимодействия.

Тематика дискуссий находится в полном соответствии с программой курса. В онлайн режиме студентам предлагается обсудить заявленную тему, найти способы профессионального поведения в той или иной ситуации. Преподаватель выполняет функции ведущего дискуссии. Он оценивает: - активность каждого участника; - степень владения знаниями каждого участника; - оригинальность предлагаемых идей, решений.

*Тематика дискуссий:*

1. Медитация как способ разрешения конфликта.
2. Кодекс конструктивного поведения в конфликте и табу в конфликтной ситуации.
3. Особенности педагогических конфликтов.
4. Профессиональная позиция учителя в конфликте
5. Принципы управления педагогическим конфликтом.

### **10. Фонд оценочных средств по дисциплине**

В соответствии с требованиями ФГОС для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений поэтапным требованиям соответствующей ООП фонд оценочных средств (далее ФОС) предназначен для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

1. Задания для практических занятий
2. Тесты

Целью создания ФОС учебной дисциплины является установление соответствия уровня подготовки студента на данном этапе обучения требованиям рабочей программы учебной дисциплины.

При формировании ФОС по дисциплине должно быть обеспечено его соответствие:

- ФГОС ВО по соответствующему направлению подготовки;
- ООП и учебному плану направления подготовки;
- рабочей программе дисциплины;
- образовательным технологиям, используемым в преподавании данной дисциплины.

## 10.1 Примерный перечень вопросов к экзамену

1. Роль конфликтов в жизни государственного служащего, семьи, коллектива, государства, общества, человечества в целом.
2. Объект и предмет конфликтологии.
3. История отечественной конфликтологии.
4. Универсальная понятийная схема описания конфликтов.
5. Классификация конфликтов.
6. Динамика конфликтов.
7. Конструктивные и деструктивные функции конфликтов.
8. Эволюция конфликтов. Эволюционная структура психики человека.
9. Объективные факторы, влияющие на возникновение социальных конфликтов.
10. Организационно-управленческие предпосылки возникновения конфликтов.
11. Типичные социально-психологические причины межличностных конфликтов.
12. Типичные психологические причины межличностных конфликтов в трудовой деятельности.
13. Диагностика индивидуальной стратегии поведения в конфликтах /тест Томаса/.
14. Диагностика индивидуальной и групповой конфликтности государственных служащих, профессионально важных качеств и взаимоотношений в группе /методика Анцупова/.
15. Объективные и организационно-управленческие условия предупреждения конфликтов.
16. Основы неконфликтного общения служащих.
17. Нормализация стресса жизни как условие предупреждения конфликтов.
18. Сбалансированное межличностное взаимодействие и предупреждение конфликтов.
19. Профилактика конфликтов за счет компетентной оценки результатов деятельности.
20. Психологические способы и приемы предупреждения конфликтов.
21. Основные способы и приемы конструктивного разрешения конфликтов.
22. Разрешение конфликтов путем переговоров.
23. Последовательность саморазрешения межличностного конфликта.
24. Принципы разрешения конфликтов.
25. Последовательность деятельности при разрешении конфликта в роли посредника

## 10.2. Оценивание обучающегося на экзамене

Соотношение между оценками в баллах и их порядковыми и буквенными эквивалентами в системе ECTS устанавливается следующей таблицей:

Оценка результатов	Неудовлетворительно		Удовлетворительно		Хорошо	Очень хорошо	Отлично
Правильные ответы (%)	0-49		50-69		70-89	90-94	95-100
Оценка ECTS	FX	F	E	D	C	B	A
	2	3-	3	3+	4	4+	5

Описание оценок ECTS (оценивание результативности выполнения практических заданий, эссе, рефератов, участия в он-лайн-дискуссиях и пр. - ТК):

А	«Отлично» - теоретическое содержание дисциплины освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному.
В	«Очень хорошо» - теоретическое содержание дисциплины освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения большинства из них оценено числом баллов, близким к максимальному, однако есть несколько незначительных ошибок.
С	«Хорошо» - теоретическое содержание дисциплины освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.
Д	«Удовлетворительно» - теоретическое содержание дисциплины освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий, возможно, содержат ошибки.
Е	«Посредственно» - теоретическое содержание дисциплины освоено частично, некоторые практические навыки работы не сформированы, многие предусмотренные программой обучения учебные задания не выполнены, либо качество выполнения некоторых из них оценено числом баллов, близким к минимальному.
Ф	«Неудовлетворительно с возможной передачей» - теоретическое содержание дисциплины освоено частично, необходимые практические навыки работы не сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнено, либо качество их выполнения оценено числом баллов, близким к минимальному; при дополнительной самостоятельной работе над материалом дисциплины возможно повышение качества выполнения учебных заданий.
ФХ	«Неудовлетворительно» - теоретическое содержание дисциплины не освоено, необходимые практические навыки работы не сформированы, все выполненные учебные задания содержат грубые ошибки, дополнительная самостоятельная работа над материалом дисциплины не приведет к какому-либо значимому повышению качества выполнения учебных заданий.

**10.2 Задания для практических занятий по дисциплине** представляют собой разработку презентаций в формате PPT.

### 10.2.1. Презентация

Презентация — это документ или комплект документов, предназначенный для представления чего-либо (организации, проекта, продукта и т.п.). Цель презентации — донести до целевой аудитории полноценную информацию об объекте презентации в удобной форме.

Стиль презентации

1. Вся презентация должна быть выдержана в едином стиле, на базе одного шаблона.

2. Стиль включает в себя:
  - 2.1. общую схему шаблона: способ размещения информационных блоков;
  - 2.2. общую цветовую схему дизайна слайда;
  - 2.3. цвет фона или фоновый рисунок, декоративный элемент небольшого размера и др.;
  - 2.4. параметры шрифтов (гарнитура, цвет, размер) и их оформления (эффекты), используемых для различных типов текстовой информации (заголовки, основной текст, выделенный текст, гиперссылки, списки, подписи);
  - 2.5. способы оформления иллюстраций, схем, диаграмм, таблиц и др.

#### *Правила использования цвета.*

Одним из основных компонентов дизайна учебной презентации является учет физиологических особенностей восприятия цветов человеком. К наиболее значимым из них относят:

1. стимулирующие (теплые) цвета способствуют возбуждению и действуют как раздражители (в порядке убывания интенсивности воздействия): красный, оранжевый, желтый;
2. дезинтегрирующие (холодные) цвета успокаивают, вызывают сонное состояние (в том же порядке): фиолетовый, синий, голубой, сине-зеленый; зеленый;
3. нейтральные цвета: светло-розовый, серо-голубой, желто-зеленый, коричневый;
4. сочетание двух цветов — цвета знака и цвета фона — существенно влияет на зрительный комфорт, причем некоторые пары цветов не только утомляют зрение, но и могут привести к стрессу (например, зеленые буквы на красном фоне);

#### *Правила использования фона*

1. Фон является элементом заднего (второго) плана, должен выделять, оттенять, подчеркивать информацию, находящуюся на слайде, но не заслонять ее.
2. Легкие пастельные тона лучше подходят для фона, чем белый цвет.
3. Для фона предпочтительны холодные тона.

#### *Правила использования текстовой информации*

##### *Не рекомендуется:*

1. перегружать слайд текстовой информацией;
2. использовать блоки сплошного текста;
3. в нумерованных и маркированных списках использовать уровень вложения глубже двух;
4. использовать переносы слов;
5. использовать наклонное и вертикальное расположение подписей и текстовых блоков;
6. текст слайда не должен повторять текст, который преподаватель произносит вслух (зрители прочитают его быстрее, чем расскажет преподаватель, и потеряют интерес к его словам).

##### *Рекомендуется:*

1. сжатость и краткость изложения, максимальная информативность текста: короткие тезисы, даты, имена, термины — главные моменты опорного конспекта;
2. использование коротких слов и предложений, минимум предлогов, наречий, прилагательных;
3. использование нумерованных и маркированных списков вместо сплошного текста;
4. использование табличного (матричного) формата предъявления материала, который позволяет представить материал в компактной форме и наглядно показать связи между различными понятиями;

5. выполнение общих правил оформления текста;
6. тщательное выравнивание текста, буквиц, маркеров списков;

#### *Правила использования шрифтов*

При выборе шрифтов для представления вербальной информации презентации следует учитывать следующие правила:

1. Не рекомендуется смешивать разные типы шрифтов в одной презентации.
2. Учитывая, что гладкие (плакатные) шрифты, т. е. шрифты без засечек (типа Arial, Tahoma, Verdana и т.п.) легче читать с большого расстояния, чем шрифты с засечками (типа Times), то:
  - для основного текста предпочтительно использовать плакатные шрифты;
  - для заголовка можно использовать декоративный шрифт, если он хорошо читаем и не контрастирует с основным шрифтом.
3. Текст должен быть читабельным (его должно быть легко прочитать с самого дальнего места).
4. Рекомендуемые размеры шрифтов:
  - для заголовков — не менее 32 пунктов и не более 50, оптимально — 36 пункта;
  - для основного текста — не менее 18 пунктов и не более 32, оптимально — 24 пункта.

#### *Правила использования графической информации*

Динамика взаимоотношений визуальных и вербальных элементов и их количество определяются функциональной направленностью учебного материала. Изображение информативнее, нагляднее, оно легче запоминается, чем текст. Поэтому, если можно заменить текст информативной иллюстрацией, то лучше это сделать.

При использовании графики в презентации следует выполнять следующие правила и рекомендации, обусловленные законами восприятия человеком зрительной информации:

#### *Анимационные эффекты*

1. Рекомендуется использовать возможности компьютерной анимации для представления информации на слайде. Однако не стоит чрезмерно насыщать презентацию такими эффектами, иначе это вызовет негативную реакцию аудитории.
2. Анимация должна быть сдержанна, хорошо продумана и допустима:
  - 2.1. для демонстрации динамичных процессов;
  - 2.2. для привлечения внимания слушателей, создания определенной атмосферы презентации.
3. Анимация текста должна быть удобной для восприятия: темп должен соответствовать технике чтения обучающихся.
4. Не стоит злоупотреблять различными анимационными эффектами, они не должны отвлекать внимание от содержания информации на слайде.
5. Анимация не должна быть слишком активной. Особенно нежелательны такие эффекты, как вылет, вращение, волна, побуквенное появление текста и т.д. В учебных презентациях для детей и подростков такие эффекты, как движущиеся строки по горизонтали и вертикали, запрещены нормативными документами.

Важнейшим свойством мультимедийного блока является скорость и качество его работы в составе презентации. С этой точки зрения наличие большого количества мультимедийных блоков в презентации нецелесообразно, так как может значительно замедлить ее работу.

Учет указанных особенностей конструирования и оформления презентации в значительной степени влияет на эффективность восприятия представленной в ней информации.

#### *Пример тематики заданий для практических занятий (в форме презентаций):*

Политические конфликты



Организационные конфликты  
Педагогические конфликты  
Роль коллектива в преодолении конфликтов  
Причины межэтнических конфликтов

## 11. Основная и дополнительная учебная литература дисциплины

### 11.1 Основная литература *(на основе ЭБС используемых в ВУЗе)*

1. Охременко, И. В. Конфликтология : учебное пособие для вузов / И. В. Охременко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 154 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05147-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/492907> (дата обращения: 08.11.2022).
2. Чернова, Г. Р. Конфликтология : учебное пособие для вузов / Г. Р. Чернова, М. В. Сергеева, А. А. Беляева. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 203 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08423-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/494414> (дата обращения: 08.11.2022).

### 11.2. Дополнительная литература

1. Бунтовская, Л. Л. Конфликтология : учебное пособие для вузов / Л. Л. Бунтовская, С. Ю. Бунтовский, Т. В. Петренко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 144 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08403-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/492371> (дата обращения: 08.11.2022).
2. Кильмашкина, Т. Н. Конфликтология: социальные конфликты : учебник / Т. Н. Кильмашкина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Юнити-Дана, 2017. — 288 с. — Режим доступа: по подписке. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=684817> (дата обращения: 19.02.2022). — Библиогр. в кн. — ISBN 978-5-238-01542-2. — Текст : электронный.
3. Конфликтология : учебник / под ред. В. П. Ратникова. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Юнити-Дана, 2015. — 543 с. : табл., граф., ил., схемы. — (Золотой фонд российских учебников). — Режим доступа: по подписке. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=115393> (дата обращения: 19.02.2022). — Библиогр.: с. 527-531. — ISBN 978-5-238-02174-4. — Текст : электронный.
4. Магомедова, П. К. Конфликтология : учебное пособие : [16+] / П. К. Магомедова, Р. Р. Алиева, Ш. И. Булуева ; Министерство науки и высшего образования Российской Федерации, Дагестанский государственный педагогический университет, Чеченский государственный университет. — Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2019. — 381 с. : ил. — Режим доступа: по подписке. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=570428> (дата обращения: 19.02.2022). — Библиогр. в кн. — ISBN 978-5-4499-0347-1. — DOI 10.23681/570428. — Текст : электронный.

## 12. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» дисциплины

Энциклопедии, образовательные ресурсы, справочники, электронные библиотечные системы, периодические издания

1. <http://www.informika.ru> (Информационный центр Министерства образования и науки РФ).
2. [Edu.ru](http://www.edu.ru)
3. [Google.com](http://www.google.com)
4. <http://www.encyclopedia.ru> (Каталог русскоязычных энциклопедий)
5. <http://www.megakm.ru> (Сборник энциклопедий «Кирилл и Мефодий»)
6. <http://www.searchengines.ru> (Энциклопедия поисковых систем)
7. <http://www.allbest.ru/union/> (Союз образовательных сайтов)
8. <http://www.ido.ru> (Система открытого образования с использованием дистанционных технологий)
9. <http://catalog.alledu.ru/> (Каталог «Все образование»)
10. <http://www.auditorium.ru> (Информационный образовательный портал)
11. <http://www.catalog.unicor.ru> (Международный Интернет-каталог «Информационные ресурсы открытой образовательной системы»)
12. <http://teachpro.ru/> (Образовательные ресурсы)
14. <http://adalin.mospsy.ru/> (психологический центр «Адалин»)
15. <http://www.rsl.ru> Российская государственная библиотека;
16. <http://www.gnpbu.ru> Государственная научно-педагогическая библиотека им. К.Д. Ушинского.
17. <http://www.fonema.ru/>(научно-методический портал)
19. <http://www.pedlib.ru/> (педагогическая литература)

Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы, порталы и сайты

20. <http://adalin.mospsy.ru/>

### **13. Информационные технологии**

#### **13.1 . Информационные технологии, используемые для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

Информационные технологии охватывают все ресурсы, необходимые для управления информацией, особенно компьютеры, программное обеспечение и сети, необходимые для создания, хранения, управления, передачи и поиска информации. Информационные технологии, используемые в учебном процессе: компьютерные сети, терминалы (компьютер, сотовые телефоны, телевизор), услуги (электронная почта, поисковые системы).

1. Реализация учебной дисциплины требует наличия компьютерного класса со следующим обеспечением:

2. Из расчёта 1 помещение на 1 (одну) группу из 15 человек обучаемых и 1 (один) преподаватель предоставляется помещение с 16-ю рабочими местами с компьютерами (Автоматизированные Рабочие Места, АРМ), объединёнными в локальную сеть (ЛВС).

3. Преподавателю предоставляется учётная запись с правами локального и сетевого администратора на всех АРМ.

4. Характеристики АРМ: ОС не ниже Windows XP SP3, IE 6.0; аппаратное обеспечение: не ниже Intel Pentium III 1000 МГц, 512 Мб RAM, 80 Гб HDD, SVGA (1024x768x32), 100 Мбит Ethernet Adapter.

5. Характеристики сети: 100 Мбит Fast Ethernet, наличие доступа в Интернет.

6. Проектор с возможностью подключения к разъёму D-Sub и, желательно, DVI или возможность подключения Flash-накопителя.

7. Проекционный экран с белым проекционным полотном без крупных физических дефектов.

8. ЛВС должна иметь высокоскоростное подключение к сети Internet.

### 13.2. Программное обеспечение

Для повышения качества подготовки и оценки полученных знаний часть семинарских занятий планируется проводить в компьютерном классе с использованием компонентов Microsoft Office 2010: Word, Excel, Access, PowerPoint, Visio.

### 13.3. Информационные учебные и справочные системы

Для организации самостоятельной подготовки обучающихся по дисциплине им требуется обеспечить доступ к следующим электронным учебным и справочным ресурсам:

1. <http://www.iprbookshop.ru/52058>. – электронная библиотечная система «IPRbooks», доступ в on-line режим к большому числу наименований монографий, учебников, справочников, научных журналов, диссертаций и научных статей в различных областях знаний. Фонд ЭБС постоянно пополняется электронными версиями изданий российских издательств, а также произведениями отдельных авторов.

121590 – Общее количество публикаций, 367 – Журналов ВАК, 681 – Всего журналов, 24185 – Учебных изданий (ФГОС ВО), 7849 – Научных изданий, 2085 - Аудиоизданий

2. <https://urait.ru/> (ранее [www.biblio-online.ru](http://www.biblio-online.ru)) – электронная библиотечная система «Юрайт», доступ в on-line режим к большому числу наименований монографий, учебников, справочников, научных журналов, диссертаций и научных статей в различных областях знаний. Фонд ЭБС постоянно пополняется электронными версиями изданий российских издательств, а также произведениями отдельных авторов.

Фонд электронной библиотеки составляет более **6000** учебников и учебных пособий

3. <http://www.garant.ru/> Справочная правовая система «Гарант».

4. Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики Российской Федерации. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [http:// www.gks.ru](http://www.gks.ru)

5. <http://www.informika.ru> (Информационный центр Министерства образования и науки РФ)

6. <http://www.auditorium.ru> (Информационный образовательный портал)

7. <http://www.catalog.unicor.ru> (Международный Интернет-каталог «Информационные ресурсы открытой образовательной системы»)

8. <http://teachpro.ru/> (Образовательные ресурсы)

9. <http://www.gnpbu.ru> Государственная научно-педагогическая библиотека им. К.Д. Ушинского.

### 14. Материально-техническое обеспечение дисциплины

При реализации образовательной программы необходимо использовать следующие компоненты материально-технической базы Института для изучения дисциплины :

1. Аудиторный фонд.

2. Материально-технический фонд.

3. Библиотечный фонд.

Аудиторный фонд Института предлагает обустроенные аудитории для проведения лекционных занятий, практических занятий, проведение семинарских занятий. Они оснащены столами, стульями, досками, техническим оборудованием.

Материально-технический фонд Института располагает проведением лекционных и практических занятий.

Проведение лекций обеспечено наличием мультимедийного проектора, ноутбука, экрана для демонстраций, мультимедийных презентаций, разработанных в программе Power Point.

Материально-техническое обеспечение занятий по дисциплине в интерактивной

форме отображено в таблице.

№	Наименование тем занятий в интерактивной форме	Оборудование
Онлайн дискуссия на темы:		
	1. Объективные и организационно-управленческие условия предупреждения конфликтов. 2. Основы неконфликтного общения служащих. 3. Нормализация стресса жизни как условие предупреждения конфликтов. 4. Сбалансированное межличностное взаимодействие и предупреждение конфликтов. 5. Профилактика конфликтов за счет компетентной оценки результатов деятельности.	Сеть 100 Мбит Fast Ethernet, наличие доступа в Интернет, (Web-камера, скайп. – желательно) Ноутбук, (мультимедийный проектор, экран для демонстраций - желательно).

Библиотечный фонд Института обеспечивает доступ каждого обучающегося к базам данных, формируемым по полному перечню дисциплин. Во время самостоятельной подготовки обучающиеся обеспечены доступом к сети Интернет.

Каждый обучающийся обеспечен не менее чем одним учебным электронным изданием по дисциплине.

Библиотечный фонд укомплектован печатными и/или электронными изданиями основной и дополнительной учебной литературы, изданными за последние 5 лет.

### 15. Дополнения и изменения рабочей программы дисциплины

Год переутверждения рабочей программы	2022	2023	2024	2025	2026
Дата и номер протокола заседания кафедры	16.05.2022 Протокол №10				

### 16. Современные электронные учебные и справочные системы и профессиональные базы данных

Для организации самостоятельной подготовки обучающихся по дисциплине им требуется обеспечить доступ к следующим электронным учебным и справочным ресурсам:

1. <http://www.iprbookshop.ru/52058>. – электронная библиотечная система «IPRbooks», доступ в on-line режим к большому числу наименований монографий, учебников, справочников, научных журналов, диссертаций и научных статей в различных областях знаний. Фонд ЭБС постоянно пополняется электронными версиями изданий российских издательств, а также произведениями отдельных авторов.

121590 – Общее количество публикаций, 367 – Журналов ВАК, 681 – Всего журналов, 24185 – Учебных изданий (ФГОС ВО), 7849 – Научных изданий, 2085 – Аудиоизданий

2. <https://urait.ru/> (ранее [www.biblio-online.ru](http://www.biblio-online.ru))– электронная библиотечная система «Юрайт», доступ в on-line режим к большому числу наименований монографий, учебников, справочников, научных журналов, диссертаций и научных статей в различных областях знаний. Фонд ЭБС постоянно пополняется электронными версиями изданий российских издательств, а также произведениями отдельных авторов.

Фонд электронной библиотеки составляет более **6000** учебников и учебных пособий

3. <http://www.garant.ru/> Справочная правовая система «Гарант».

4. Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики Российской Федерации. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [http:// www.gks.ru](http://www.gks.ru)
5. <http://www.informika.ru> (Информационный центр Министерства образования и науки РФ)
6. <http://www.auditorium.ru/> (Информационный образовательный портал)
7. <http://www.catalog.unicor.ru/> (Международный Интернет-каталог «Информационные ресурсы открытой образовательной системы»)
8. <http://teachpro.ru/> (Образовательные ресурсы)
9. [www.ikprao.ru/](http://www.ikprao.ru/) – Интернет-портал Института коррекционной педагогики РАО
10. <http://www.gnpbu.ru/> Государственная научно-педагогическая библиотека им. К.Д. Ушинского.

Энциклопедии, образовательные ресурсы, справочники, периодические издания

1. <http://www.informika.ru> (Информационный центр Министерства образования и науки РФ).
2. Edu.ru
2. Google.com
3. <http://www.encyclopedia.ru> (Каталог русскоязычных энциклопедий)
4. <http://www.megakm.ru> (Сборник энциклопедий «Кирилл и Мефодий»)
5. <http://www.searchengines.ru> (Энциклопедия поисковых систем)
6. <http://www.allbest.ru/union/> (Союз образовательных сайтов)
7. <http://www.ido.ru> (Система открытого образования с использованием дистанционных технологий)
8. <http://catalog.alledu.ru/> (Каталог «Все образование»)
9. <http://www.auditorium.ru> (Информационный образовательный портал)
10. <http://www.catalog.unicor.ru> (Международный Интернет-каталог «Информационные ресурсы открытой образовательной системы»)
11. <http://teachpro.ru/> (Образовательные ресурсы)
  - a. <http://www.rsl.ru> Российская государственная библиотека;
  1. <http://www.fonema.ru/>(научно-методический портал)
  2. <http://www.pedlib.ru/> (педагогическая литература)

Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы, порталы и сайты

1. <http://adalin.mospsy.ru/>
2. <http://depositfiles.com/ru/files/>
3. <http://festival.1september.ru/>
4. <http://www.fonema.ru/>
5. <http://www.boltun-spb.ru/>
6. <http://www.krok.org.ua/logo-rus.php>
7. <http://www.logobaza.narod.ru/>
8. <http://www.logolife.ru/>
9. <http://www.ourkids.ru/>
10. <http://www.pedlib.ru/>
11. <http://www.stuttering.ru/>

## 17. Комплект лицензионного программного обеспечения

Для повышения качества подготовки и оценки полученных знаний часть семинарских занятий планируется проводить в компьютерном классе с использованием компонентов Microsoft Office 2010: Word, Excel, Access, PowerPoint, Visio.

**Документы, подтверждающие наличие в организации, осуществляющей образовательную деятельность, материально-технической базы, соответствующей**

требованиям ФГОС, и обеспечивающей проведение всех видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки, практической и научно-исследовательской работ обучающихся, предусмотренных учебным планом  
Microsoft Office 365.

Сублицензионный договор № 1012/18Д от 10.12.2018 г. на передачу прав программного продукта Office 0365

Срок действия с 10.12.2018 г – бессрочный

Лицензионная программа Windows 8.1

Акт на передачу прав 07.10.2015 г. № РкЛ00000202964

Лицензионная программа Windows 7

Акт на передачу прав 09.11.2015 г. №00000232760

Лицензионная программа Windows 7

Акт на передачу прав 27.02.2015 г. №38842

Лицензионная программа Windows 8.1

Акт на передачу прав 09.12.2015 г. №00000253981

Лицензионная программа Windows 7

Акт на передачу прав 23.11.2015 г. №242591

Лицензионная программа Windows 8.1

Акт на передачу прав 01.04.2016 г. №0000066397

Лицензионная программа Windows 7

Акт на передачу прав 20.07.2016 г. №00000161381

Лицензионная программа Windows 8

Акт на передачу прав 17.03.2016 г. № РкЛ-00000056208

Лицензионная программа Windows XP

Акт на передачу прав 16.11.2016 г. № 242416

Лицензионная программа Windows 10

Лицензионная программа Windows 10

Акт на передачу прав 14.12.2016 г. № РкЛ -00000268851

Лицензионная программа Windows 7

Акт на передачу прав 06.04.2016 г. № РкЛ-00000071860

Лицензионная программа Windows 10

Акт на передачу прав 23.03.2017 г. №00000059361

Лицензионная программа Windows 10

Акт на передачу прав 10.05.2017 г. № РкЛ 00000095199

Лицензионная программа Windows 10

Акт на передачу прав 18.09.2017 г. № РкЛ -00000186969

Лицензионная программа Windows 10

Акт на передачу прав 22.09.2017 г. № РкЛ -00000191790