

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
КАФЕДРА ОБЩЕЙ И ЮРИДИЧЕСКОЙ ПСИХОЛОГИИ

Рабочая программа дисциплины (модуля)
КОНФЛИКТОЛОГИЯ И СОЦИАЛЬНАЯ МЕДИАЦИЯ

Направление и направленность (профиль)
39.03.03 Организация работы с молодежью. Организация работы с молодежью

Год набора на ОПОП
2024

Форма обучения
очная

Владивосток 2026

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Конфликтология и социальная медиация» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 39.03.03 Организация работы с молодежью (утв. приказом Минобрнауки России от 05.02.2018г. №77) и Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утв. приказом Минобрнауки России от 06.04.2021 г. N245).

Составитель(и):

Самойличенко А.К.

Утверждена на заседании кафедры общей и юридической психологии от 05.05.2026
, протокол № 6

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий кафедрой (разработчика)

Черемискина И.И.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ	
Сертификат	1575498158
Номер транзакции	000000000106AEF0
Владелец	Черемискина И.И.

1 Цель, планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю)

Целью изучения дисциплины «Конфликтология и социальная медиация» является изучение причин, типов и динамики конфликтов, а также путей, методов и средств их разрешения и урегулирования.

В процессе изучения дисциплины студенты знакомятся с основными теоретическими положениями современной конфликтологии, различными научными подходами во взглядах на природу конфликта, его структуру, динамику, причины возникновения, вопросами типологии конфликтов.

Задачи освоения дисциплины «Конфликтология и социальная медиация» являются:

- формирование теоретической основы и целостного представления о конфликте;
- изучение студентами методологического и теоретического базиса конфликтологии; основных направлений в изучении конфликта как сложного социально-психологического явления;
- формирование у студентов системы научных понятий и научно упорядоченных базовых представлений о конфликте как способе социального взаимодействия и как особом состоянии личности;
- профессиональное изучение методов конфликтологии, опираясь не только на систему практических занятий, но и на базовую фундаментальную подготовку студента, органично обогащая последнюю;
- формирование у студентов навыков практического исследования, анализа, а также профилактики и конструктивного разрешения конфликтов.

Планируемыми результатами обучения по дисциплине (модулю), являются знания, умения, навыки. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы, представлен в таблице 1.

Таблица 1 – Компетенции, формируемые в результате изучения дисциплины (модуля)

Название ОПОП ВО, сокращенное	Код и формулировка компетенции	Код и формулировка индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине		
			Код результата	Формулировка результата	
39.03.03 «Организация работы с молодежью» (Б-ОР)	ПКВ-1 : Способен организовывать и сопровождать деятельность молодежных организаций, сообществ и объединений, в том числе, специализирующихся на организации досуга и отдыха детей, подростков и молодежи	ПКВ-1.3к : Проводит профилактическую работу отклоняющегося от норм поведения среди молодежи, участвует в регулировании конфликтов в молодежной среде	РД1	Знание	основ возникновения, профилактики и разрешения конфликтов в молодежных коллективах
			РД2	Умение	применять инструменты прикладной конфликтологии в формировании молодежных коллективов
		ПКВ-1.4к : Консультирует молодых граждан с целью содействия их самореализации, развития инновационной, предпринимательской,	РД3	Навык	владения приемами создания условий бесконфликтного взаимодействия в молодежных коллективах

		добровольческой деятельности в молодежной среде			
--	--	---	--	--	--

В процессе освоения дисциплины решаются задачи воспитания гармонично развитой, патриотичной и социально ответственной личности на основе традиционных российских духовно-нравственных и культурно-исторических ценностей, представленные в таблице 1.2.

Таблица 1.2 – Целевые ориентиры воспитания

Воспитательные задачи	Формирование ценностей	Целевые ориентиры
Формирование гражданской позиции и патриотизма		
Формирование толерантности и уважения к представителям различных национальностей и культур, проживающих в России	Права и свободы человека	Коммуникабельность
Формирование духовно-нравственных ценностей		
Воспитание нравственности, милосердия и сострадания	Права и свободы человека	Умение рефлексировать
Формирование научного мировоззрения и культуры мышления		
Формирование осознания ценности научного мировоззрения и критического мышления	Права и свободы человека	Умение рефлексировать
Формирование коммуникативных навыков и культуры общения		
Воспитание культуры диалога и уважения к мнению других людей	Жизнь	Ответственное отношение к окружающей среде и обществу

2 Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП

Дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений учебного плана ОПОП и направлена на формирование умения распознавать причины конфликтов в социальной сфере, устанавливать их фазы и находить пути разрешения.

3. Объем дисциплины (модуля)

Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу с обучающимися (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу, приведен в таблице 2.

Таблица 2 – Общая трудоемкость дисциплины

Название ОПОП ВО	Форма обуче- ния	Часть УП	Семестр (ОФО) или курс (ЗФО, ОЗФО)	Трудо- емкость	Объем контактной работы (час)			СРС	Форма аттес- тации
				(З.Е.)	Всего	Аудиторная	Внеауди- торная		

						лек.	прак.	лаб.	ПА	КСР		
39.03.03 Организация работы с молодежью	ОФО	Б1.В	5	5	55	18	36	0	1	0	125	Э

4 Структура и содержание дисциплины (модуля)

4.1 Структура дисциплины (модуля) для ОФО

Тематический план, отражающий содержание дисциплины (перечень разделов и тем), структурированное по видам учебных занятий с указанием их объемов в соответствии с учебным планом, приведен в таблице 3.1

Таблица 3.1 – Разделы дисциплины (модуля), виды учебной деятельности и формы текущего контроля для ОФО

№	Название темы	Код ре- зультата обучения	Кол-во часов, отведенное на				Форма текущего контроля
			Лек	Прак	Лаб	КСР	
1	Конфликтология как наука, конфликт как основная категория конфликтологии	РД1	8	14	0	40	собеседование, конспект
2	Типология конфликтов, функции и динамика конфликтов	РД1, РД3	4	6	0	28	Собеседование Конспект
3	Внутриличностные конфликты, межличностные конфликты	РД1, РД2, РД3	2	8	0	32	Собеседование Конспект
4	Социальная медиация и урегулирование конфликтов	РД2, РД3	4	8	0	25	Собеседование Конспект
Итого по таблице			18	36	0	125	

4.2 Содержание разделов и тем дисциплины (модуля) для ОФО

Тема 1 Конфликтология как наука, конфликт как основная категория конфликтологии.

Содержание темы: История конфликтологии. Отражение конфликта в психологии, религии, искусстве, философии. Представление о конфликте в мировых религиях (иудаизм, христианство, ислам, буддизм, индуизм) и религиозные модели примирения. Современные парадигмы конфликтологии: психологическая, социологическая, политологическая. Понятие конфликта. Проблема эволюции конфликта. Конфликт как тип трудной ситуации. Условия возникновения и диагностические признаки конфликта. Разграничение конфликта и смежных явлений: спор, противоречие, конкуренция, буллинг. Структура конфликта: объект и предмет, участники и их ранги, микро- и макросреда, образ конфликтной ситуации, «образ врага». Тактики противодействия: жёсткие, нейтральные, мягкие. Объект и предмет конфликтологии. Цели и задачи конфликтологии. Методы полевого исследования конфликта: полуструктурированное интервью, этика опроса.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: лекция, лабораторная.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: работа с первоисточниками.

Тема 2 Типология конфликтов, функции и динамика конфликтов.

Содержание темы: Основные виды классификации конфликтов. Причины возникновения конфликтов. Теории механизмов возникновения конфликтов. Функции конфликта. Периоды и этапы конфликта. Динамика различных видов конфликтов.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: лекция, лабораторная.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: работа с первоисточниками.

Тема 3 Внутриличностные конфликты, межличностные конфликты.

Содержание темы: Общая характеристика внутриличностных конфликтов. Последствия внутриличностных конфликтов. Условия разрешения внутриличностного конфликта. Межличностные конфликты. Групповые конфликты. Понятия и классификация межличностных конфликтов. Межгрупповые конфликты. Международные конфликты. Конфликты по вертикали. Инновационные конфликты. Семейные конфликты.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекция.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: изучение первоисточников.

Тема 4 Социальная медиация и урегулирование конфликтов.

Содержание темы: Прогнозирование и профилактика конфликтов. Технология предупреждения конфликтов. Оптимальные управленческие решения как условие предупреждения конфликтов. Компетентная оценка результатов деятельности как условие предупреждения конфликтов. Прикладные коммуникативные технологии урегулирования конфликтов: ненасильственное общение (М. Розенберг) и структурная формула «Я-высказывания»; ассертивность, «Билль об ассертивных правах» и техники ассертивного отказа (М. Смит); позитивная коннотация и рефрейминг нежелательного поведения. Самопосредничество: концепция Д. Даны, метод четырёх шагов. Формы и критерии завершения конфликтов. Условия и факторы конструктивного разрешения конфликта. Логика, стратегии и способы разрешения конфликта. Переговорный процесс при межличностном конфликте. Понятие о медиации. Принципы медиации: добровольность, конфиденциальность, нейтральность, субъектность. Пятифакторная причинная модель К. Мура. Результаты участия медиатора в разрешении конфликтов. Этапы медиации.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекция.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: изучение первоисточников.

5 Методические указания для обучающихся по изучению и реализации дисциплины (модуля)

5.1 Методические рекомендации обучающимся по изучению дисциплины и по обеспечению самостоятельной работы

Рекомендации по изучению дисциплины

Успешное освоение дисциплины предполагает активную работу студентов на всех занятиях аудиторной формы: *лекционные и практические занятия*, выполнение аттестационных мероприятий, эффективную самостоятельную работу.

В процессе изучения дисциплины студенту необходимо ориентироваться на самостоятельную проработку лекционного материала, подготовку к *практическим занятиям*, выполнение практических работ, самостоятельное изучение некоторых разделов курса.

Особые условия реализации дисциплины
Реализация занятия в онлайн-формате (в форме вебинара)? Специфика дисциплины требует создания безопасного доверительного пространства, непрерывного анализа невербального поведения и поддержания активной групповой динамики. Присутствие лиц с выключенной

камерой («черных экранов») нарушает этику психологической работы, разрушает контакт и возможность формирования заявленных компетенций.

- Включенная веб-камера и исправный микрофон являются обязательным методическим условием реализации занятия в онлайн-формате.
- В целях защиты безопасности группы и образовательного процесса преподаватель вправе на любом этапе занятия отключить от трансляции аккаунт с выключенной камерой. Такой пользователь квалифицируется как неидентифицированный наблюдатель, присутствие которого на занятии недопустимо. Пропуск занятия в этом случае считается неуважительным.
- Технические неполадки на стороне обучающегося (отсутствие вебкамеры, неисправность микрофона) делают невозможным достижение образовательных результатов на конкретном практическом занятии. В этом случае обучающийся не допускается к участию в групповой работе, а пропущенный материал подлежит самостоятельной отработке в форме, определяемой преподавателем.

Устный опрос

Формирование профессионала по работе с людьми требует уверенного владения коммуникативными навыками. Устные ответы принимаются только в формате свободного изложения. Чтение с листа, экрана или использование электронных устройств-подсказок делает невозможной оценку реальных когнитивных процессов студента. При выявлении признаков несамостоятельного ответа преподаватель вправе прервать студента, выставить 0 баллов, а также видеоизменить и детализировать вопросы в режиме реального времени. Самостоятельность письменных работ

Письменные задания (эссе, проекты, рефлексивные отчеты и т.д.) направлены на развитие критического и авторского мышления обучающихся. Использование систем генеративного искусственного интеллекта (ИИ, языковых моделей) для написания работ или их частей не допускается.

- Все материалы проходят обязательную проверку на наличие заимствований и машинной генерации текста (в том числе в системе «РукоContext» и др.). При выявлении признаков сгенерированного текста работа оценивается в 0 баллов и возвращается на переработку с обязательным изменением темы.
- В случае возникновения сомнений в самостоятельном выполнении задания преподаватель оставляет за собой право назначить процедуру устной защиты работы. При неспособности обучающегося аргументировать изложенные в тексте тезисы работа признается недействительной.

Конфиденциальность

учебного

процесса

В связи с разбором практических психологических ситуаций и необходимостью создания безопасного доверительного пространства, аудио- и видеозапись занятий, а также создание скриншотов с изображениями участников видеоконференции без предварительного согласия строго запрещены. Нарушение данного правила квалифицируется как нарушение академической этики.

Требования к организации рабочего пространства на онлайн-занятии

Участие в занятии с применением дистанционных технологий приравнивается к очному присутствию в учебной аудитории университета. Обучающийся обязан обеспечить стационарное рабочее место, позволяющее вести конспект и полноценно участвовать в обсуждениях.

По соображениям техники безопасности и академической этики категорически запрещается участие в занятии:

- во время управления транспортным средством;
- из шумных общественных или развлекательных заведений;
- при совмещении учебного процесса с бытовыми делами, нарушающими деловой этикет.
- и т.д.

При фиксации обстановки, препятствующей нормальному ходу занятия или представляющей угрозу безопасности, преподаватель вправе немедленно отключить обучающегося от трансляции. Данный пропуск считается неуважительным и требует отработки в форме, определяемой преподавателем.

5.1.1 Рекомендации по организации СРС

Самостоятельная работа студента является ведущей формой деятельности для приобретения умений самообразования и реализации своих жизненных планов. Под самостоятельной работой студента в программе подразумевается внеаудиторная самостоятельная работа как планируемая учебная, учебно-исследовательская работа студентов, выполняемая во внеаудиторное время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия. Данная форма обучения осуществляется по таким заданиям преподавателя, выполнение которых требует активной мыслительной деятельности. В частности, в рамках настоящей программы в качестве самостоятельной работы студентов используется обязательная и контролируемая. В качестве результатов обязательной самостоятельной работы выступают доклады, аналитические записки и отчёты по результатам полевого исследования, карты конфликта и схемы динамического анализа, протоколы психодиагностического исследования, протоколы медиативных сессий, а также результаты выполнения интерактивных тренажёров и тестов в электронной информационно-образовательной среде. Результаты контролируемой самостоятельной работы- ответы на контрольные вопросы.

5.1.2 Контрольные вопросы для самостоятельной оценки качества освоения учебной дисциплины

Дают студенту возможность оперативной оценки своей подготовленности по данной теме и определения готовности к изучению следующей темы. Контрольные вопросы направлены на то, чтобы студент смог усвоить понятийный аппарат учебной дисциплины, смог воспроизвести фактический материал, раскрыть причинно-следственные, временные связи, а также мог выделять главное, сравнивать, доказывать, конкретизировать, обобщать и систематизировать знания:

Вопросы разделённые по дробным темам:

Тема 1: Введение в конфликтологию. Основные понятия и подходы

Вопросы для самостоятельного изучения:

1. Что такое конфликт и каковы его основные характеристики?
2. Какие существуют определения конфликта в различных научных школах?
3. Чем конфликт отличается от противоречия, разногласия и спора?
4. Какова структура конфликта и его основные элементы?
5. Что такое объект и предмет конфликта?
6. Кто является участниками (субъектами) конфликта?
7. Что такое конфликтная ситуация и инцидент?
8. Какие функции выполняет конфликт (конструктивные и деструктивные)?
9. Каковы основные этапы исторического развития конфликтологии как науки?
10. Какой вклад в развитие конфликтологии внесли древние философы?
11. Как рассматривали конфликт классики социологии (К. Маркс, Г. Зиммель, М. Вебер)?
12. Какие современные направления существуют в конфликтологии?
13. Что такое междисциплинарный характер конфликтологии?

14. Какие методы исследования используются в конфликтологии?
15. Что такое конфликтогенность и конфликтоустойчивость?
16. Какова роль конфликтов в развитии общества и личности?
17. Что такое позитивная и негативная стороны конфликта?
18. Какие уровни анализа конфликта существуют?
19. Что такое динамика конфликта?
20. Какие типологии конфликтов существуют?
21. Чем отличаются реальные и нереальные конфликты?
22. Что такое латентный и открытый конфликт?
23. Какова связь конфликтологии с психологией, социологией и другими науками?
24. Что такое конфликтологическая компетентность?
25. Каковы практические применения конфликтологии в современном обществе?

Тема 2: Теории конфликта

Вопросы для самостоятельного изучения:

1. Какие основные теоретические подходы к изучению конфликта существуют?
2. Как теория социального конфликта К. Маркса объясняет природу конфликтов?
3. Какова суть функционалистского подхода к конфликту Г. Зиммеля?
4. Как Р. Дарендорф развивал теорию социального конфликта?
5. Что такое общая теория конфликта К. Боулдинга?
6. Какой вклад внес Л. Козер в позитивно-функциональную теорию конфликта?
7. Как психоаналитическая теория объясняет природу конфликтов?
8. Какова роль агрессии в конфликте по З. Фрейду?
9. Как теория фрустрации-агрессии объясняет возникновение конфликтов?
10. Что такое теория структурного насилия Й. Галтунга?
11. Какова суть теории конфликта интересов?
12. Как теория справедливости объясняет возникновение конфликтов?
13. Что такое теория относительной депривации?
14. Какова суть теории реалистического группового конфликта?
15. Как теория социальной идентичности объясняет межгрупповые конфликты?
16. Что такое теория игр в применении к конфликтам?
17. Какова суть переговорной теории конфликта?
18. Как бихевиористский подход рассматривает конфликтное поведение?
19. Что такое когнитивный подход к анализу конфликтов?
20. Какова роль восприятия и атрибуции в конфликте?
21. Как системный подход анализирует конфликты?
22. Что такое теория эскалации конфликта Ф. Глазла?
23. Какова суть теории трансформации конфликта?
24. Как эволюционная психология объясняет конфликтное поведение?
25. Что такое теория управления конфликтами К. Томаса и Р. Килманна?
26. Какова суть модели двойной заинтересованности в конфликте?
27. Как культурологический подход рассматривает конфликты?
28. Что такое конструктивистский подход к конфликту?
29. Какие современные интегративные теории конфликта существуют?
30. Как нейробиологические исследования объясняют конфликтное поведение?

Тема 3: Причины и источники конфликтов

Вопросы для самостоятельного изучения:

1. Какие основные группы причин конфликтов существуют?
2. Что такое объективные причины конфликтов?

3. Какие субъективные факторы способствуют возникновению конфликтов?
4. Что такое конфликт интересов и как он возникает?
5. Какова роль ценностных различий в возникновении конфликтов?
6. Как дефицит ресурсов приводит к конфликтам?
7. Что такое конфликт целей в организации?
8. Какова роль коммуникативных барьеров в возникновении конфликтов?
9. Как недостаток информации или ее искажение приводит к конфликтам?
10. Что такое ролевой конфликт и его источники?
11. Какова роль личностных особенностей в конфликтогенности?
12. Как различия в восприятии приводят к конфликтам?
13. Что такое территориальные конфликты и их причины?
14. Какова роль власти и статуса в возникновении конфликтов?
15. Как организационная структура может быть источником конфликтов?
16. Что такое конфликт между формальными и неформальными нормами?
17. Какова роль неудовлетворенных потребностей в конфликтах?
18. Как несправедливое распределение благ приводит к конфликтам?
19. Что такое межпоколенческие конфликты и их причины?
20. Какова роль стереотипов и предрассудков в межгрупповых конфликтах?
21. Как культурные различия становятся источником конфликтов?
22. Что такое конфликт идентичностей?
23. Какова роль исторической памяти и травм в этнических конфликтах?
24. Как экономическое неравенство приводит к социальным конфликтам?
25. Что такое политические причины конфликтов?
26. Какова роль идеологических разногласий в конфликтах?
27. Как изменения и инновации могут вызывать конфликты?
28. Что такое конфликт поколений в организации?
29. Какова роль конкуренции в возникновении конфликтов?
30. Как стресс и эмоциональное напряжение способствуют конфликтам?

Тема 4: Типология конфликтов

Вопросы для самостоятельного изучения:

1. По каким основаниям классифицируются конфликты?
2. Что такое внутриличностный конфликт и каковы его виды?
3. Какие типы внутриличностных конфликтов выделял К. Левин?
4. Что такое ролевой внутриличностный конфликт?
5. Какова специфика межличностных конфликтов?
6. Что такое конфликт между личностью и группой?
7. Какие виды межгрупповых конфликтов существуют?
8. Что такое организационные конфликты и их типы?
9. Какова специфика вертикальных конфликтов в организации?
10. Что такое горизонтальные конфликты?
11. Какие типы конфликтов существуют по длительности?
12. Что такое острые и хронические конфликты?
13. Какова специфика семейных конфликтов?
14. Что такое супружеские конфликты и их типология?
15. Какие виды трудовых конфликтов существуют?
16. Что такое производственные и непроизводственные конфликты?
17. Какова специфика педагогических конфликтов?
18. Что такое конфликты между учителем и учеником?
19. Какие виды политических конфликтов существуют?
20. Что такое этнополитические конфликты?

21. Какова специфика религиозных конфликтов?
22. Что такое межэтнические конфликты и их типы?
23. Какие виды социальных конфликтов существуют?
24. Что такое экономические конфликты?
25. Какова специфика юридических конфликтов?
26. Что такое экологические конфликты?
27. Какие виды международных конфликтов существуют?
28. Что такое информационные конфликты?
29. Какова типология конфликтов по степени проявления?
30. Что такое конструктивные и деструктивные конфликты?

Тема 5: Динамика конфликта

Вопросы для самостоятельного изучения:

1. Что такое динамика конфликта и ее основные этапы?
2. Какие стадии развития проходит конфликт?
3. Что такое предконфликтная стадия (латентная фаза)?
4. Какие признаки указывают на формирование конфликтной ситуации?
5. Что такое инцидент и его роль в развитии конфликта?
6. Как происходит переход от латентного конфликта к открытому?
7. Что такое эскалация конфликта?
8. Какие механизмы эскалации конфликта существуют?
9. Что такое модель эскалации по Ф. Глазлу (9 ступеней)?
10. Какова роль эмоций в эскалации конфликта?
11. Что такое поляризация позиций в конфликте?
12. Как происходит расширение границ конфликта?
13. Что такое генерализация конфликта?
14. Какова роль вовлечения третьих сторон в динамику конфликта?
15. Что такое пик (кульминация) конфликта?
16. Какие формы проявления конфликта на пике существуют?
17. Что такое деэскалация конфликта?
18. Какие факторы способствуют деэскалации?
19. Что такое тупиковая ситуация в конфликте?
20. Какова роль усталости от конфликта?
21. Что такое завершение конфликта и его формы?
22. Какие способы разрешения конфликта существуют?
23. Что такое урегулирование конфликта?
24. Чем отличается разрешение от затухания конфликта?
25. Что такое постконфликтная стадия?
26. Какие последствия конфликта могут быть?
27. Что такое постконфликтный синдром?
28. Как происходит нормализация отношений после конфликта?
29. Что такое рецидив конфликта и его причины?
30. Какова роль рефлексии конфликта для участников?

Тема 6: Стратегии и тактики поведения в конфликте

Вопросы для самостоятельного изучения:

1. Что такое стратегия поведения в конфликте?
2. Какие основные стратегии поведения в конфликте выделяют К. Томас и Р. Килманн?
3. Что такое стратегия соперничества (конкуренции) и когда она применима?

4. Какова суть стратегии избегания (уклонения) от конфликта?
5. Что такое стратегия приспособления (уступки)?
6. Какова специфика стратегии компромисса?
7. Что такое стратегия сотрудничества и ее преимущества?
8. Какие факторы влияют на выбор стратегии поведения?
9. Что такое ассертивность и кооперативность в конфликте?
10. Какие тактики используются при стратегии соперничества?
11. Что такое силовые методы в конфликте?
12. Какие манипулятивные тактики применяются в конфликтах?
13. Что такое рациональное убеждение как тактика?
14. Какие тактики избегания конфликта существуют?
15. Что такое психологическая защита в конфликте?
16. Какие тактики используются при стратегии приспособления?
17. Что такое конструктивные и деструктивные тактики?
18. Какова роль коммуникации в выборе тактик поведения?
19. Что такое жесткие, мягкие и принципиальные переговоры?
20. Какие тактики давления используются в конфликтах?
21. Что такое тактика «салями» в конфликте?
22. Какова суть тактики «fait accompli» (свершившегося факта)?
23. Что такое тактика затягивания в конфликте?
24. Какие тактики используются для деэскалации конфликта?
25. Что такое тактика «малых шагов»?
26. Какова роль юмора как тактики в конфликте?
27. Что такое тактика разделения проблемы на части?
28. Какие невербальные тактики используются в конфликте?
29. Что такое адаптивность в выборе стратегий поведения?
30. Какие культурные различия существуют в стратегиях поведения в конфликте?

Тема 7: Методы разрешения и управления конфликтами

Вопросы для самостоятельного изучения:

1. Что такое разрешение конфликта и чем оно отличается от управления?
2. Какие основные подходы к разрешению конфликтов существуют?
3. Что такое структурные методы управления конфликтами?
4. Какова роль разъяснения задач и требований в предотвращении конфликтов?
5. Как координационные механизмы помогают управлять конфликтами?
6. Что такое интеграционные методы управления конфликтами?
7. Какова роль общеорганизационных целей в управлении конфликтами?
8. Что такое система вознаграждений в управлении конфликтами?
9. Какие межличностные методы разрешения конфликтов существуют?
10. Что такое метод переговоров в разрешении конфликта?
11. Какие этапы включает процесс переговоров?
12. Что такое принципиальные переговоры по методу Гарвардской школы?
13. Какова роль активного слушания в разрешении конфликтов?
14. Что такое техника «Я-высказываний» в конфликте?
15. Какие методы медиации используются для разрешения конфликтов?
16. Что такое фасилитация в конфликтных ситуациях?
17. Какова роль арбитража в разрешении конфликтов?
18. Что такое конфликтологическая экспертиза?
19. Какие методы альтернативного разрешения споров (ADR) существуют?
20. Что такое челночная дипломатия?
21. Какова роль третьей стороны в разрешении конфликта?

22. Что такое посредничество и его виды?
23. Какие техники работы с эмоциями в конфликте существуют?
24. Что такое рефрейминг в разрешении конфликта?
25. Какова роль творческого подхода к решению проблемы?
26. Что такое метод мозгового штурма в разрешении конфликтов?
27. Какие техники деэскалации конфликта существуют?
28. Что такое восстановительные практики (restorative justice)?
29. Какова роль извинений и прощения в разрешении конфликтов?
30. Что такое трансформация конфликта и как она достигается?

Тема 8: Профилактика конфликтов и конфликтологическая компетентность

Вопросы для самостоятельного изучения:

1. Что такое профилактика конфликтов и ее уровни?
2. Какие методы первичной профилактики конфликтов существуют?
3. Что такое вторичная профилактика конфликтов?
4. Какова роль организационной культуры в профилактике конфликтов?
5. Как эффективная коммуникация предотвращает конфликты?
6. Что такое конфликтологическая компетентность?
7. Какие компоненты входят в конфликтологическую компетентность?
8. Как развивать навыки конструктивного общения?
9. Что такое эмоциональный интеллект и его роль в профилактике конфликтов?
10. Какова роль эмпатии в предотвращении конфликтов?
11. Что такое толерантность и ее значение для профилактики конфликтов?
12. Как развивать стрессоустойчивость для профилактики конфликтов?
13. Что такое ассертивность и как она предотвращает конфликты?
14. Какова роль самоконтроля в профилактике конфликтов?
15. Что такое рефлексия и ее роль в конфликтологической компетентности?
16. Какие тренинги эффективны для развития конфликтологической компетентности?
17. Что такое система раннего предупреждения конфликтов?
18. Какие индикаторы конфликтного потенциала существуют?
19. Как организовать мониторинг конфликтной ситуации?
20. Что такое конфликтологический аудит организации?
21. Какова роль обратной связи в профилактике конфликтов?
22. Что такое система управления жалобами и претензиями?
23. Какие методы командообразования снижают конфликтность?
24. Что такое превентивная медиация?
25. Какова роль корпоративного обучения в профилактике конфликтов?
26. Что такое конфликтологическое консультирование?
27. Какие этические принципы важны для профилактики конфликтов?
28. Что такое культура диалога и как ее формировать?
29. Какова роль лидерства в создании бесконфликтной среды?
30. Как цифровизация влияет на профилактику и управление конфликтами?

Дополнительные вопросы:

1. В чем заключается проблема исследования конфликта в психологии и социологии? Дайте определение конфликту, опишите основные подходы к исследованию. В чем заключается сущность понимания конфликта как ситуации социально-психологического напряжения, и как особого состояния личности?
2. В чем заключается проблема исследования конфликта в отечественной психологии? Как понимается природа конфликтных явлений в работах В. Н.

Мясищева, В. С. Мерлина, Н. Д. Левитова, Ф. Е. Василюка, Е. А. Климова, В. В. Столина?

3. В чем сущность системного подхода в исследовании конфликта? Опишите уровни анализа конфликта (социально-философский, социологический, социально-психологический, личностный).
4. Как установить тип конфликта в конкретной ситуации?
5. В чем заключаются основные подходы к пониманию внутриличностного конфликта? Каковы виды внутриличностного конфликта?
6. Какова роль конфликта в формировании самооценки личности? Дайте определение понятиям «личностный ресурс» и «развивающий потенциал конфликта».
7. Как соотнести субъективные и объективные факторы возникновения конфликтов?
8. Раскройте функционально-организационные причины конфликтов. Опишите разбалансированность рабочего места как функционально-организационную причину конфликта. Обоснуйте экспертизу «рабочего места» как основу организационно-технологического анализа конфликта.
9. Раскройте социально-психологические и личностные причины конфликтов. Дайте определение понятию «потенциально конфликтующая реальность» (Е. А. Климов).
10. Опишите понятийную схему социально-психологического анализа конфликта (Л. А. Петровская). Выделите основные структурные характеристики конфликта.
11. Опишите психологические составляющие конфликта: мотивы, цели. Приведите пример целей в конфликте: фактические, декларативные, «плавающие» цели. Опишите основные этапы анализа и коррекции целей в конфликте.
12. Опишите психологические составляющие конфликта: восприятие конфликтной ситуации. Приведите классификацию конфликтных ситуаций в зависимости от степени соответствия образа конфликтной ситуации реальности.
13. Опишите динамику конфликта как сложного социального явления. Проанализируйте динамические характеристики конфликта. Опишите основные этапы развития конфликта: возникновение объективной конфликтной ситуации (стадия потенциального конфликта), осознание объективной конфликтной ситуации, конфликтное взаимодействие, разрешение конфликта. Дайте определение понятию затяжной конфликт.
14. В чем сущность проблемы определения и типологии межличностных конфликтов? Опишите основные типы межличностных конфликтов. Охарактеризуйте конфликт как форму межличностного взаимодействия (А. В. Петровский).
15. Опишите межгрупповой и внутригрупповой уровни конфликта, механизмы и динамику внутригрупповых отношений. Дайте определение и проведите анализ следующих причин конфликтов: групповые нормы и групповые стереотипы, пространство личности и способы его защиты.
16. В чем сущность использования метода социометрии (социометрический статус и экспансивность, лидерство, маргинальность, группировки, асимметричность межличностных предпочтений) в исследовании конфликтов?
17. В чем сущность проблемы исследования личности в конфликтной ситуации? Раскройте внутриличностный уровень конфликта: состояния, личностные диспозиции и ценности, самосознание и самоотношение.
18. Дайте определение конфликтоустойчивости и конфликтогенной компетентности личности.
19. В чем сущность проблемы исследования поведения личности в конфликте? Дайте определение и приведите классификацию стилей разрешения конфликта. В чем сущность конфликта принятия решений?
20. Обоснуйте методологические и методические проблемы современной конфликтологии. Опишите основные методологические принципы исследования конфликтов.

21. Раскройте универсальную понятийную схему описания конфликта. Охарактеризуйте основные методы исследования.
22. Охарактеризуйте методы и методики исследования внутриличностной конфликтности личности. Раскройте цели и задачи психологического консультирования.
23. Опишите возможности (перспективы и ограничения) тестов в изучении конфликтности личности.
24. Опишите возможности психосемантических методов в изучении конфликтов. В чем суть и возможности метода семантического дифференциала (В. Ф. Петренко). В чем суть и возможности репертуарных личностных методик (Ф. Франселла, Д. Баннистер).
25. Охарактеризуйте методы изучения конфликтных отношений в социальных группах.
26. В чем сущность прогнозирования и профилактики конфликтов? Охарактеризуйте объективные, организационно-управленческие и социально-психологические условия предупреждения и профилактики конфликтов.

5.1.3 Методические рекомендации к написанию практической работы для студентов

- выбрать вариант практической работы;

Вариант практической работы студенты выбирают в соответствии с последней цифрой номера зачётной книжки. Если номер зачётки оканчивается на 1, вы выбираете 1 вариант, если на 2 – 2 вариант, если на 0, то выбираете 10 вариант.

- ознакомиться со списком рекомендованной литературы;
- ознакомиться с дополнительными источниками, раскрывающими данный вопрос;
- обозначить цель, главы, содержание работы (2 части – 1. ответ на первый и второй вопросы; 2. анализ кейса);
- в соответствии с требованиями по написанию работ (СТО 2015) оформить работу;
- сдать печатную работу за 3 недели до начала сессии в деканат;
- подготовиться к защите практической работы (быть готовым ответить на вопросы в варианте без опоры на текст);
- практическая работа должна быть объёмом 6-10 страниц, без учёта титульного лица, введения, содержания, списка литературы.
- текст работы должен быть оригинальным (не менее 65% в системе антиплагиата).

Вариант 1

1. В чем заключается проблема исследования конфликта в психологии и социологии? Дайте определение конфликту, опишите основные подходы к исследованию. В чем заключается сущность понимания конфликта как ситуации социально-психологического напряжения, и как особого состояния личности?
2. Опишите психологические составляющие конфликта: мотивы, цели. Приведите пример целей в конфликте: фактические, декларативные, «плавающие» цели. Опишите основные этапы анализа и коррекции целей в конфликте.
3. 3.1 Выберите один из подходов к анализу конфликта: а) Анализ противоречий на основе характеристик конфликтной ситуации (по Н. В. Гришиной); б) Структурный анализ конфликта (по А. С. Кармину); в) Схема анализа конфликта (по С. М. Емельянову); г) Алгоритм анализа и формулы конфликта (по В. П. Шейнову); д) Использование транзактного анализа Э. Берна при рассмотрении конфликтного взаимодействия.

3.2 Проанализируйте ниже приведённую ситуацию с точки зрения выбранного подхода.

Во время работы в организации у молодой сотрудницы Елены сложились хорошие отношения с коллективом. Штат организации — 10 человек. Директор — женщина 59 лет, очень нервная и постоянно устраивающая скандалы.

Через полгода работы Елена решает пойти учиться, сдает все экзамены, но у нее возникают проблемы с оплатой обучения. Тогда она узнает, что одна из сотрудниц попросила у директора деньги в долг на отпуск и получила их незамедлительно с договоренностью выплачивать их из своей зарплаты. Елена тоже решает попросить денег в долг. Директор пошла навстречу сотруднице при таких же условиях.

Когда Елена начинает учиться, она все равно приходит на работу в свободное время. Через некоторый срок директор звонит сотруднице и отчитывает ее за то, что та не проводит должное время на работе. Елена оправдывается, что находится в учебном отпуске, а директор говорит, что ничего про отпуск не знает и не собирается следовать Трудовому кодексу РФ. Разговор происходит на повышенных тонах.

По окончании отпуска Елена не получает заработную плату (она идет в счет погашения долга). Затем директор понижает ей зарплату на основании «плохого поведения» сотрудницы. Через несколько дней Елена подает заявление на увольнение, директор безуспешно пытается ее остановить.

Вариант 2

1. В чем заключается проблема исследования конфликта в отечественной психологии? Как понимается природа конфликтных явлений в работах В. Н. Мясищева, В. С. Мерлина, Н. Д. Левитова, Ф. Е. Василюка, Е. А. Климова, В. В. Столина?
2. Опишите психологические составляющие конфликта: восприятие конфликтной ситуации. Приведите классификацию конфликтных ситуаций в зависимости от степени соответствия образа конфликтной ситуации реальности.
3. 3.1 Выберите один из подходов к анализу конфликта:

а) Анализ противоречий на основе характеристик конфликтной ситуации (по Н. В. Гришиной); б) Структурный анализ конфликта (по А. С. Кармину); в) Схема анализа конфликта (по С. М. Емельянову); г) Алгоритм анализа и формулы конфликта (по В. П. Шейнову); д) Использование транзактного анализа Э. Берна при рассмотрении конфликтного взаимодействия.

3.2 Проанализируйте ниже приведённую ситуацию с точки зрения выбранного подхода.

Новоиспеченный молодой руководитель П. пригласил к себе на должность нижестоящего руководителя специалиста В., которого знал в течение четырех лет по прежней совместной работе на инженерных должностях и о котором у него сложилось мнение как о хорошем специалисте и добросовестном работнике.

Однако их новая совместная деятельность довольно быстро привела к взаимной неприязни, скрывать которую становилось все труднее. Наконец, при очередном изменении уровня заработной платы П. устанавливает В. оклад более низкий, чем его коллегам, равным по должности. При этом ничем не мотивирует свое решение. В. обратился к вышестоящему руководству с жалобой, обвиняя П. в самоуправстве и необъективности.

Вариант 3

1. В чем сущность системного подхода в исследовании конфликта? Опишите уровни анализа конфликта (социально-философский, социологический, социально-психологический, личностный).
2. Опишите динамику конфликта как сложного социального явления. Проанализируйте динамические характеристики конфликта. Опишите основные этапы развития конфликта: возникновение объективной конфликтной ситуации

(стадия потенциального конфликта), осознание объективной конфликтной ситуации, конфликтное взаимодействие, разрешение конфликта. Дайте определение понятию затяжной конфликт.

3. 3.1 Выберите один из подходов к анализу конфликта:

а) Анализ противоречий на основе характеристик конфликтной ситуации (по Н. В. Гришиной); б) Структурный анализ конфликта (по А. С. Кармину); в) Схема анализа конфликта (по С. М. Емельянову); г) Алгоритм анализа и формулы конфликта (по В. П. Шейнову); д) Использование транзактного анализа Э. Берна при рассмотрении конфликтного взаимодействия.

3.2 Проанализируйте ниже приведённую ситуацию с точки зрения выбранного подхода.

Сергей и Светлана уже работали какое-то время в одной организации, но в разных отделах. Конфликтов между ними не было, но возникали ситуации, когда они начинали подшучивать друг над другом, что в конце концов заканчивалось недовольством каждого, так как последнее слово каждый хотел оставить за собой. Таким образом шутки перерастали в препирания. Так коллеги и работали, и, хотя их деятельность не пересекалась по причине работы в разных отделах, они все равно находили повод поострить.

Итак, сначала были шутки, потом Сергей начал выражать Светлане недовольство по поводу того, что она отвлекает подчиненных в его отделе. Девушка действительно сдружилась с сотрудницами из его отдела и приходила к ним поболтать, но так как Сергей не являлся ее непосредственным начальником, то его распоряжения никак не регулировали ее поведение. Сергей обратился к генеральному директору с просьбой поговорить со Светланой об этом. Директор поговорил с ней мягко, попросив так больше не делать, но со временем все возвратилось на круги своя. Тогда Сергей снова просил директора повлиять на сотрудницу, и т. д.

Кабинеты двух отделов находились рядом. Сергей по рабочему во- просу зашел в кабинет, где работала Светлана. Когда он что-то обсуждал с коллегами, она попросила его говорить тише, так как он мешал ей работать. Сергей, в свою очередь, напомнил ей о том, как она приходит поболтать с приятельницами и что ее не заботит, мешает ли она кому-нибудь. Разгорелась ссора с криками и взаимными обвинениями. После этого случая их отношения стали еще напряжённее. Как только у Светланы на работе случалась неудача, Сергей не упускал возможности позлорадствовать по этому поводу. Находясь в окружении коллег и завидя Светлану, он декларировал: «А вот и наша неудачница!». Если она отвечала колкостью, говорил: «Почему ты такая агрессивная?!».

Вариант 4

1. Как установить тип конфликта в конкретной ситуации? Опишите алгоритм действий.
2. В чем сущность проблемы определения и типологии межличностных конфликтов? Опишите основные типы межличностных конфликтов. Охарактеризуйте конфликт как форму межличностного взаимодействия (А. В. Петровский).
3. 3.1 Выберите один из подходов к анализу конфликта:

а) Анализ противоречий на основе характеристик конфликтной ситуации (по Н. В. Гришиной); б) Структурный анализ конфликта (по А. С. Кармину); в) Схема анализа конфликта (по С. М. Емельянову); г) Алгоритм анализа и формулы конфликта (по В. П. Шейнову); д) Использование транзактного анализа Э. Берна при рассмотрении конфликтного взаимодействия.

3.2 Проанализируйте ниже приведённую ситуацию с точки зрения выбранного подхода.

В организации, куда Иван поступил на работу, новые сотрудники-стажеры проходили испытательный срок, после которого их переводили на основные должности с соответствующими условиями оплаты труда.

После принятия на работу по истечении испытательного срока Иван ожидал соответствующего перевода и изменения зарплаты. Но, отработав четыре месяца, он продолжал свою деятельность в качестве стажера, а руководитель, не объясняя причин, уходил от разговора, давая общие обещания. При начислении зарплаты за пятый месяц работы Иван узнает, что ничего не изменилось и обещания начальника не исполнены. Желая разрешить данную проблему, он добился встречи и разговора с руководителем. Перед Иваном в этих переговорах стояли две цели: первая — добиться от руководителя однозначного обещания перевода на основную должность со следующего месяца; вторая — получить ясную информацию о дальнейших перспективах работы.

В начале переговоров Иван высказал свои претензии относительно того, что организация не выполняет обязательств — ожидал одного, а на деле оказывается по-другому (с условиями, статусом и зарплатой).

Выслушав сотрудника, руководитель стал объяснять, что изменилось штатное расписание и перевести Ивана на новую должность было невозможно. Второй его аргумент состоял в том, что, по его мнению, еще нет достаточных оснований для такого перевода — Иван, как молодой специалист, не может претендовать на такую же зарплату, как и сотрудники отдела с большим стажем работы. Руководитель подытожил: «Через месяц у вас будет полугодовой стаж, к тому времени будет окончательно оформлено штатное расписание, в связи с чем появятся возможность и основание для перевода».

По мнению сотрудника, начальник говорил немного пренебрежительно, чувствовалось, что он в очередной раз дает ложные надежды. На все эти объяснения Иван высказал мнение, что ситуация тупиковая и его это не устраивает: «Несмотря на то что работа мне нравится и она по профилю моей специальности, мне придется уволиться, на таких условиях я работать не буду». После такого категоричного заявления руководитель немного понизил свой тон, попросил не делать «резких» движений и не принимать скоропалительных решений.

Иван не поверил его обещаниям и попросил точнее определить, когда все станет понятно, согласившись еще некоторое время поработать. Договорились, что в течение недели этот вопрос будет решен и руководитель его вызовет. После одной недели прошла другая, и Ивану пришлось подать заявление об уходе: он посчитал, что в дальнейшем ничего хорошего здесь ожидать нельзя.

Вариант 5

1. В чем заключаются основные подходы к пониманию внутриличностного конфликта? Опишите как минимум 3 подхода. Каковы виды внутриличностного конфликта? Дайте краткую характеристику каждому виду.

1. Опишите межгрупповой и внутригрупповой уровни конфликта, механизмы и динамику внутригрупповых отношений. Дайте определение и проведите анализ следующих причин конфликтов: групповые нормы и групповые стереотипы, пространство личности и способы его защиты.

1. 3.1 Выберите один из подходов к анализу конфликта:

а) Анализ противоречий на основе характеристик конфликтной ситуации (по Н. В. Гришиной); б) Структурный анализ конфликта (по А. С. Кармину); в) Схема анализа конфликта (по С. М. Емельянову); г) Алгоритм анализа и формулы конфликта (по В. П. Шейнову); д) Использование транзактного анализа Э. Берна при рассмотрении конфликтного взаимодействия.

3.2 Проанализируйте ниже приведённую ситуацию с точки зрения выбранного подхода.

Галина была принята на работу в рекламное агентство «NN». Это была маленькая организация, насчитывающая четырех работников (включая директора).

Краткая характеристика сотрудников: директор Валерия — бизнес-леди, около 40 лет, но выглядит очень хорошо, замужем, есть ребенок, материальное положение высокое (скорее всего, обеспечивает Валерию муж, так как именно он купил своей жене агентство). Заместитель директора Иван — молодой человек 30 лет. Еще было два менеджера по рекламе — Надежда и Наталья. Так как коллектив действительно маленький, Галина очень быстро в него влилась, освоилась, и уже к вечеру первого дня у нее было ощущение, что она работает здесь как минимум год. Галину брали на должность менеджера по рекламе.

В связи с тем, что это был ее первый опыт работы, ей сказали, что сначала она будет помогать другим менеджерам (Наде, Наталье и Ивану), а они научат ее всему. Галину все устраивало. Работа большей частью заключалась в курьерских поручениях — она весь день бегала по городу, передавая нужные бумаги. Когда Галина появлялась в офисе, то в ее обязанности входило подавать кофе директору и клиенту, проследить, не кончился ли картридж в сканере, бумага в принтере, всем ли хватает канцелярских товаров (если нет, то их следовало незамедлительно приобрести). И все же основными задачами менеджера по рекламе (а именно это и привлекало Галину в данной работе) были общение с клиентами, поиск и заключение договоров на создание рекламы, поэтому в свободные секунды она пыталась самообучаться и искать клиентов. Прошел месяц (а с ним и испытательный срок Галины), клиентов она в таком ритме работы пока не нашла, но никто не упрекнул ее в отсутствии контрактов, все видели, что она постоянно работает и не сидит на месте. Отношения с коллегами были прекрасными, Галина приходила на работу как во вторую семью.

В начале мая организация всем коллективом переехала в другой офис. Агентство расширялось, появились новые сотрудники. Было решено создать отдел промоушена для проведения рекламных акций в магазинах города. На должность начальника отдела взяли девушку Юлию — очень общительную, имеющую опыт работы. Она была примерно одного возраста с Галиной, может быть, на пару лет старше (около 24 лет). Она не составляла Галине конкуренции, так как они занимались разными направлениями, поэтому девушки работали без проблем. Юлия проводила дегустации вина и конфет в универсамах города. Образцы с таких промо-акций появлялись в офисе, но никогда не употреблялись в коллективе, все это преподносилось лично директору. В представлении Галины такое поведение новой сотрудницы было прямым подхалимством. Та всегда считала, что добиться уважения директора и коллег можно хорошей работой, а не конфетами и вином. Но так как Юлия была «пробивной», то считала, что все средства хороши. Галина думала, что это вызовет негативную реакцию со стороны Валерии, но все оказалось наоборот.

Жизнь в агентстве начала вращаться вокруг Юли. Галину стали воспринимать как курьера, а не как человека, который вскоре станет таким же менеджером, как и они. Если раньше она бегала только по делам фирмы, то с приходом Юли все изменилось. Своими указаниями она унижала Галину, говоря, например: «Сходи купи мне сигарет» (это в середине рабочего дня!) или «Мне надо оплатить мобильный телефон. Сходи». Подобные просьбы Галина могла выполнить, когда они исходили от Валерии, но она была директором, а не коллегой! Естественно, Галина отказывала Юле в таких просьбах. Следует заметить, что это касалось только ее личных просьб, по поводу поездок к клиентам по работе у Галины даже не возникало вопросов. Вскоре она заметила, что Валерия недовольна ее работой. Директор стала срывать на Галину из-за мелочей, в которых можно было обвинить любого менеджера. Галина — человек неконфликтный, и если видит, что неправа, то не выясняет отношения, а просто исправляет. У Юлии работа шла хорошо, вскоре она стала заниматься промоушеном косметики, соответственно Валерии была преподнесена часть новинок косметического рынка. Организовался своеобразный «междусобойчик» из

Юлии и Валерии. Они вместе ходили курить, пить кофе, словно подружки, а не директор и подчиненный. Конечно, фирма маленькая, отношения менее официальные, чем в крупной компании, но дистанцию Валерия раньше всегда держала.

Однажды Валерия вызвала Галину к себе и в конце беседы предложила уволиться по собственному желанию. На вопрос о причине увольнения ответ с ее стороны был странный, она мялась, говорила, что у нее нет опыта, а сейчас у них нет времени обучать Галину, что та не справляется с обязанностями менеджера по рекламе. Галине была дана неделя, чтобы доработать, в течение которой та, кстати, нашла клиента, дело шло к заключению контракта, но даже этот факт не смог повлиять на решение ее уволить.

Вариант 6

1. Какова роль конфликта в формировании самооценки личности? Дайте определение понятиям «личностный ресурс» и «развивающий потенциал конфликта».
2. В чем сущность использования метода социометрии (социометрический статус и экспансивность, лидерство, маргинальность, группировки, асимметричность межличностных предпочтений) в исследовании конфликтов?
3. 3.1 Выберите один из подходов к анализу конфликта:

а) Анализ противоречий на основе характеристик конфликтной ситуации (по Н. В. Гришиной); б) Структурный анализ конфликта (по А. С. Кармину); в) Схема анализа конфликта (по С. М. Емельянову); г) Алгоритм анализа и формулы конфликта (по В. П. Шейнову); д) Использование транзактного анализа Э. Берна при рассмотрении конфликтного взаимодействия.

3.2 Проанализируйте ниже приведенную ситуацию с точки зрения выбранного подхода.

Наталья работала в компании «VVV» в должности менеджера по кредитам. Начиная три года назад в должности обычного менеджера, за это время у нее накопился достаточный опыт работы. С коллегами складывались доброжелательные отношения. Заработная плата была на достойном уровне, и Наталья была довольна местом работы.

Однажды в фирму на должность начальника службы сбыта пришла девушка Мария. Хотя она и была ровесницей Натальи (правда, Наталья не знала об этом в тот момент), но позиционировала себя как более взрослого и опытного человека.

В первый день работы Марии генеральный директор представил ее коллегам. Он был общительным человеком, много шутил и любил поострить с коллегами женского пола. Когда очередь дошла до Натальи, то он представил ее следующим образом: «А это Наташенька, наша самая красивая девушка». Наталье это не понравилось, она поняла, что в будущем у них может возникнуть неприязнь в связи с тем, что новая сотрудница будет воспринимать Наталью не как человека с опытом, а как «глупую красотку».

Мария сразу приняла меры по установлению в фирме нового порядка, не вникнув в ситуацию, режим работы, поэтому некоторые решения принимала наобум. Она вела себя довольно строго и категорично. Коллектив заметил, что в ситуации, когда кому-либо из работников требовалась ее помощь как руководителя, она могла сказать: «Это ваши проблемы, вы их и решайте».

В отношениях между Марией и Натальей появился холодок. Когда у Натальи возникали проблемы с компьютером, Мария придиралась по этому поводу именно к ней: «С компьютером проблемы только у тебя!». В результате отношения стали еще более напряженными. Ситуация привела к тому, что Наталье было неприятно приходить на работу.

Сначала конфликт носил латентный характер, но однажды вылился в открытое столкновение мнений. В очередной раз «завис» компьютер, Наталья попросила помочь, но Мария отказалась решать данную проблему. Наталья, в свою очередь, сказала: «Моя

обязанность — работать с клиентами, а не компьютеры чинить, он не только у меня работает с перебоями. Если компьютеры не работают, то вы, как руководитель, можете повлиять на организационный процесс и решить проблему с наладкой компьютеров».

И раньше возникали рабочие проблемы, которые Наталья могла решить сама, что она и делала. Но этот конфликт сформировал у нее четкую установку не принимать самостоятельных решений. В душе росло раздражение от такого попустительского отношения руководительницы.

Вариант 7

1. Как соотнести субъективные и объективные факторы возникновения конфликтов?
2. В чем сущность проблемы исследования личности в конфликтной ситуации?
Раскройте внутриличностный уровень конфликта: состояния, личностные диспозиции и ценности, самосознание и самоотношение.
3. 3.1 Выберите один из подходов к анализу конфликта:

а) Анализ противоречий на основе характеристик конфликтной ситуации (по Н. В. Гришиной); б) Структурный анализ конфликта (по А. С. Кармину); в) Схема анализа конфликта (по С. М. Емельянову); г) Алгоритм анализа и формулы конфликта (по В. П. Шейнову); д) Использование транзактного анализа Э. Берна при рассмотрении конфликтного взаимодействия.

3.2 Проанализируйте ниже приведённую ситуацию с точки зрения выбранного подхода.

Иван — преуспевающий молодой человек 27–30 лет, сотрудник крупного рекламного агентства. Он работает в креативном отделе и занимается разработкой рекламных кампаний для пивоваренных заводов и производителей спортивной одежды. Иван узнает, что крупнейший поставщик украшений (фирма «LLL») ищет нового рекламного агента. Чуть позже эта информация подтверждается — директор рекламного агентства, в котором работает Иван, поручает двум его сотрудницам разработку рекламной кампании по продвижению фирмы «LLL». Иван возмущен, так как считает, что вести проект должен именно он, ведь он первым узнал о том, что фирма ищет нового партнера. Кроме того, им движет честолюбие — представляя компанию «LLL», в дальнейшем он мечтает представлять целую отрасль. Не дожидаясь приглашения, Иван является на совещание, которое директор проводит с его коллегами в неформальной обстановке. Иван начинает убеждать директора, что именно ему должен достаться проект «LLL». Аргументы таковы:

- Иван напоминает директору, что первым узнал о том, что «LLL» ищет партнера;
- убеждает директора в том, что сможет принести агентству годовой рекламный бюджет «LLL» порядка 50–60 млн долл. (он хорошо владеет информацией);
- излагает свое видение кампании: реклама бриллиантов всегда адресована мужчинам. «Женщина хочет носить украшения, а покупать их должен мужчина. Слоган: “Бриллианты для всех!” Навыки продавать бриллианты — это навыки Казановы, мужская работа».

Аргументы его сотрудниц состоят в том, что мужчина не может понять женщину. Для нее прежде всего важны индивидуальность и эксклюзивность. Женщина хочет иметь то, чего нет больше ни у кого. Поэтому слоган «Бриллианты для всех!» абсолютно не подходит. «Иван бы понял, если бы знал женщин».

Директор согласен с аргументами Ивана, но считает, что в интересах компании надо продвигать лучших в своем деле, и если девушки успешнее продают предметы роскоши, то проект по праву должен принадлежать им. В ходе беседы директор хвалит Ивана, что тот лучше всех продает спортивные товары. В итоге директор заключает: «Не обижайся, Иван, но мужчинам этого не дано».

Вариант 8

1. Раскройте функционально-организационные причины конфликтов. Опишите разбалансированность рабочего места как функционально-организационную причину конфликта. Обоснуйте экспертизу «рабочего места» как основу организационно-технологического анализа конфликта.
2. В чем сущность проблемы исследования поведения личности в конфликте? Дайте определение и приведите классификацию стилей разрешения конфликта. В чем сущность конфликта принятия решений?

1. 3.1 Выберите один из подходов к анализу конфликта:

3.1 а) Анализ противоречий на основе характеристик конфликтной ситуации (по Н. В. Гришиной); б) Структурный анализ конфликта (по А. С. Кармину); в) Схема анализа конфликта (по С. М. Емельянову); г) Алгоритм анализа и формулы конфликта (по В. П. Шейнову); д) Использование транзактного анализа Э. Берна при рассмотрении конфликтного взаимодействия.

3.2 Проанализируйте ниже приведённую ситуацию с точки зрения выбранного подхода.

Ситуация произошла в одной из самых больших международных компаний по лицензированию лекарств в Санкт-Петербурге. Фирма сотрудничает с множеством компаний за границей, куда сотрудники периодически ездят на стажировку.

Девушка (26 лет, не замужем) является генеральным менеджером отдела международных связей в этой компании, работает в фирме два года.

Шесть месяцев назад компания стала сотрудничать с одной фирмой в Швейцарии. Исполнительный директор этой фирмы — мужчина (44 года, разведен), работает в Швейцарии в головном отделении компании, периодически приезжает в Санкт-Петербург, ведет дела непосредственно с этой девушкой.

С самого начала знакомства у них сложились дружеские отношения. В дальнейшем между постоянно сотрудничавшими исполнительным директором из Швейцарии и девушкой складывались все более близкие отношения.

В большинстве случаев исполнительный директор связывался с компанией в России из Швейцарии по селектору, к которому были подключены, кроме девушки, еще 20 менеджеров из различных отделов. И, говоря по селектору, он не обнаруживал их связь. Однако он также связывался с ней и другими менеджерами по электронной почте. Когда он писал девушке, его письма не были официальными. К сожалению, они не знали, что электронная почта сотрудников может просматриваться любым другим сотрудником офиса, поэтому вскоре об их отношениях узнал весь отдел, а затем поползли слухи по всей фирме.

Через некоторое время исполнительному директору, видимо, надоели взаимоотношения такого рода, и он попытался их прекратить. Когда девушка не согласилась все забыть, он передал один из основных и самых прибыльных проектов, которые они вели вместе, другому менеджеру. Директор пригрозил, что отнимет у нее все проекты, а также добьется увольнения, если она не прекратит попытки с ним связаться.

Вариант 9

1. Раскройте социально-психологические и личностные причины конфликтов. Дайте определение понятию «потенциально конфликтующая реальность» (Е. А. Климов).
1. Опишите возможности психосемантических методов в изучении конфликтов. В чем суть и возможности метода семантического дифференциала (В. Ф. Петренко). В чем суть и возможности репертуарных личностных методик (Ф. Франселла, Д. Баннистер).
2. 3.1 Выберите один из подходов к анализу конфликта:

а) Анализ противоречий на основе характеристик конфликтной ситуации (по Н. В. Гришиной); б) Структурный анализ конфликта (по А. С. Кармину); в) Схема анализа конфликта (по С. М. Емельянову); г) Алгоритм анализа и формулы конфликта (по В. П. Шейнову); д) Использование транзактного анализа Э. Берна при рассмотрении конфликтного взаимодействия.

3.2 Проанализируйте ниже приведённую ситуацию с точки зрения выбранного подхода.

В офисе банка Анна Михайловна, проработавшая более тридцати лет, привыкла быть на первых ролях. Она не только хорошо знала свою работу, но и была в курсе всего происходящего в офисе. Во всех событиях, относящихся к сфере неформального общения сотрудников, она также была незаменима. Анна Михайловна умела организовать праздничный стол, выбрать подарок на день рождения, часто приглашала в выходные сослуживцев к себе на дачный участок, да и в будни за обеденным чаепитием нередко радовала собравшихся домашними пирожками.

Приход в группу новой сотрудницы Светланы сразу создал сложную ситуацию. Света закончила математический факультет университета, хорошо знала компьютер, поэтому была приглашена на работу, связанную с выполнением конкретного заказа, требовавшего сложных расчетов.

Светлана была яркой личностью, и ее приход сразу повлиял на климат в коллективе. Анна Михайловна остро переживала, что внимание, которое, как она считала, должно принадлежать в основном ей, теперь доставалось и Свете. Пожилую женщину раздражало в Светлане практически все: и манера одеваться, и слишком громкий, по ее мнению, смех, неуместный на работе, то, что Света курит, что, «сохраняя фигуру», отказывалась от угощения пирожками. Однако участие Светы в разработке проекта приносило несомненную пользу. Но это подстегнуло ревность Анны Михайловны, которая старалась видеть во всем, что касалось Светы, только недостатки.

Света также не симпатизировала Анне Михайловне, считая создаваемую той «домашнюю» атмосферу неуместной на рабочем месте. Раздражали Светлану и косые взгляды сотрудницы, ее манера посудачить об окружающих.

Конкретным поводом для открытого столкновения явилось то, что Свете для работы на компьютере предоставили стол, за которым раньше сотрудники могли устроить чаепитие в нерабочее время и который Анна Михайловна так заботливо украшала букетиками цветов с дачи.

Помещение было тесным, другой стол поставить было некуда, но Анна Михайловна была обижена до глубины души и в сердцах высказала Свете все, что думала о ее манерах и претензиях. Света не осталась в долгу и в свою очередь сказала много нелестного в адрес Анны Михайловны. Женщины от конкретного повода перешли к обобщениям, в конфликт пробовали вмешаться не желавшие скандала сотрудники, но в итоге Анна Михайловна ушла, хлопнув дверью, а молодая женщина еще долго переживала, доказывая себе и окружающим, что она не виновата в скандале. Конфликт на этом не закончился, а принял затяжной характер.

Вариант 10

1. Опишите понятийную схему социально-психологического анализа конфликта (Л. А. Петровская). Выделите основные структурные характеристики конфликта.
2. В чем сущность прогнозирования и профилактики конфликтов? Охарактеризуйте объективные, организационно-управленческие и социально-психологические условия предупреждения и профилактики конфликтов.
3. 3.1 Выберите один из подходов к анализу конфликта:

а) Анализ противоречий на основе характеристик конфликтной ситуации (по Н. В. Гришиной); б) Структурный анализ конфликта (по А. С. Кармину); в) Схема анализа

конфликта (по С. М. Емельянову); г) Алгоритм анализа и формулы конфликта (по В. П. Шейнову); д) Использование транзактного анализа Э. Берна при рассмотрении конфликтного взаимодействия.

3.2 Проанализируйте ниже приведённую ситуацию с точки зрения выбранного подхода.

Лариса — учитель русского языка и литературы в 5–9-х классах, Ольга — завуч старших классов.

Лариса начала работать в школе сразу после окончания педагогического колледжа. Одновременно она поступила в университет на заочное отделение. Два года Лариса работала в школе по 8-му разряду (так как не имела высшего образования). Чтобы вырасти в профессиональном плане, стать более квалифицированным специалистом, она решила пройти аттестацию. Для этого имелись все основания. У Ларисы были хорошие показатели, о ней хорошо отзывались как о профессионале ее коллеги, ученики и родители учеников. Весной Лариса написала заявление с просьбой направить ее на летние курсы повышения квалификации с последующей аттестацией в новом учебном году. Директор школы, ссылаясь на мнение завуча старших классов, отказал Ларисе в направлении на курсы повышения квалификации и аттестации. Завуч Ольга прокомментировала ситуацию следующим образом. Она сослалась на то, что у Ларисы не было высшего образования, не будет выпускных классов и предстоит вести предмет «мировая художественная культура» (МХК). Лариса очень расстроилась, так как согласие вести МХК отдалило бы возможность пройти аттестацию. Завуч также дала понять, что если Лариса не согласится вести МХК, то ей трудно будет работать в их школе. Отношение завуча Ольги к Ларисе изначально нельзя было назвать доброжелательным. Восемнадцать уроков в неделю были распределены на пять рабочих дней с «окнами» между занятиями. Также завуч предложила Ларисе поменять теплый уютный кабинет на кабинет рядом с неофициальной курительной комнатой. Лариса от этого кабинета отказалась, сославшись на хроническое заболевание. После отказа в прохождении повышения квалификации и аттестации Лариса написала заявление об увольнении.

5.1.4 Конспект лекции

Перечень источников для конспектирования

1. Анцупов А. Я. Конфликтология: учебник для студентов вузов / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов - 6-е изд., испр. и доп. - СПб: Питер, 2016 - 526 с.

Глава 1. «Предпосылки формирования конфликтологических идей» С. 10-25.

Глава 2. «История отечественной конфликтологии», С. 26-37.

Глава 4. «Общая характеристика зарубежной конфликтологии», С. 61-77.

2. Лопарев А. В. Конфликтология. Учебник [Электронный ресурс]: / А. В. Лопарев, Д. Ю. Знаменский. - М.: Издательство Юрайт, 2019 - 290 - Режим доступа: <https://biblio-online.ru/book/konfliktologiya-439047>.

Глава 7. «Семейные и гендерные конфликты», С. 108-123.

Глава 10. «Организационно-трудовые конфликты», С. 152-164.

3. Мириманова М. С. Конфликтология: учебник для студентов вузов / М. С. Мириманова - М.: Академия, 2016 - 288 с.

Раздел 2. «Современные подходы к пониманию толерантности», С. 25-38.

Раздел 5. «Конфликтность и толерантность в общении», С. 97-118.

Краткие методические указания

Рекомендации студентам по составлению конспекта:

1. Определите цель составления конспекта.

2. Читая изучаемый материал в электронном виде в первый раз, разделите его на основные смысловые части, выделите главные мысли, сформулируйте выводы.

3. Если составляете план-конспект, сформулируйте названия пунктов и определите информацию, которую следует включить в план-конспект для раскрытия пунктов плана.

4. Наиболее существенные положения изучаемого материала (тезисы) последовательно и кратко излагайте своими словами или приводите в виде цитат.

5. Включайте в конспект не только основные положения, но и обосновывающие их выводы, конкретные факты и примеры (без подробного описания).

6. Составляя конспект, записывайте отдельные слова сокращённо, выписывайте только ключевые слова, делайте ссылки на страницы конспектируемой работы, применяйте условные обозначения.

7. Для того, чтобы форма конспекта отражала его содержание, располагайте абзацы «ступеньками», подобно пунктам и подпунктам плана, применяйте разнообразные способы подчеркивания, используйте карандаши и ручки разного цвета.

8. Отмечайте непонятные места, новые слова, имена, даты.

9. При конспектировании старайтесь выразить авторскую мысль своими словами.

Стремитесь к тому, чтобы один абзац авторского текста был передан при конспектировании одним, максимум двумя предложениями.

Шкала оценки

Оценка	Баллы	Описание
5	4	Оценка «отлично» выставляется студенту, если демонстрируются полнота использования учебного материала, логика изложения (наличие схем, количество смысловых связей между понятиями), наглядность (наличие рисунков, символов и пр.; аккуратность выполнения, читаемость конспекта, грамотность (терминологическая и орфографическая), опорные сигналы – слова, словосочетания, символы, самостоятельность при составлении.
4	3	Оценка «хорошо» выставляется студенту, если демонстрируются использование учебного материала неполное, недостаточно логично изложено (наличие схем, количество смысловых связей между понятиями), наглядность (наличие рисунков, символов и пр.; аккуратность выполнения, читаемость конспекта, грамотность (терминологическая и орфографическая), отсутствие связанных предложений, только опорные сигналы – слова, словосочетания, символы, самостоятельность при составлении.
3	2	Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если демонстрируются использование учебного материала неполное, недостаточно логично изложено (наличие схем, количество смысловых связей между понятиями), наглядность (наличие рисунков, символов и пр.; аккуратность выполнения, читаемость конспекта, грамотность (терминологическая и орфографическая), опорные сигналы – слова, словосочетания, символы, прослеживается несамостоятельность при составлении.
2	1	Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если демонстрируются использование учебного материала неполное, отсутствуют схемы, количество смысловых связей между понятиями, отсутствует наглядность (наличие рисунков, символов, и пр.; аккуратность выполнения, читаемость конспекта, допущены ошибки терминологические и орфографические, отсутствуют опорные сигналы – слова, словосочетания, символы, несамостоятельность при составлении.

5.2 Особенности организации обучения для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

При необходимости обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов (по заявлению обучающегося) предоставляется учебная информация в доступных формах с учетом их индивидуальных психофизических особенностей:

- для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания, консультации и др.

- для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме; в форме электронного документа; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания, консультации и др.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме; в форме электронного документа; индивидуальные задания, консультации и др.

6 Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

В соответствии с требованиями ФГОС ВО для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений планируемым результатам обучения по дисциплине (модулю) созданы фонды оценочных средств. Типовые контрольные задания, методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков, а также критерии и показатели, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы, представлены в Приложении 1.

7 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

7.1 Основная литература

1. Козырев, Г. И. Конфликтология : учебник / Г.И. Козырев. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2026. — 289 с. — (Высшее образование). — DOI 10.12737/textbook_5d0874f42cf221.11716895. - ISBN 978-5-16-018512-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2242623> (дата обращения: 31.05.2026)

2. Митрошенков, О. А. Деловые переговоры : учебник для вузов / О. А. Митрошенков. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 315 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07951-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/586147> (дата обращения: 19.05.2026).

3. Расопова, Н. И. Медиация : учебник для вузов / Н. И. Расопова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 204 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-22227-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/600920> (дата обращения: 19.05.2026).

4. Светлов, В. А. Конфликтология : учебник для вузов / В. А. Светлов, В. А. Семенов. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 351 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06982-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/585448> (дата обращения: 19.05.2026).

7.2 Дополнительная литература

1. Елисеев, О. П. Практикум по психологии личности : учебник для вузов / О. П. Елисеев. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 390 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10962-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/598705> (дата обращения: 19.05.2026).
2. Ефимова, Н. С. Психология общения. Практикум по психологии : учебное пособие / Н.С. Ефимова. — Москва :ИНФРА-М, 2026. — 192 с. — (Высшее образование). - ISBN 978-5-16-021555-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2230642> (дата обращения: 31.05.2026)
3. Информационно-справочная система «Консультант Плюс» — <http://www.consultant.ru/>
4. Кашапов, М. М. Основы конфликтологии : учебник для вузов / М. М. Кашапов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 116 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07564-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/585901> (дата обращения: 19.05.2026).

7.3 Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая профессиональные базы данных и информационно-справочные системы (при необходимости):

1. Научная электронная библиотека «eLIBRARY.RU» — Режим доступа: <https://elibrary.ru/>
2. Образовательная платформа "ЮРАЙТ"
3. Электронно-библиотечная система "ZNANIUM.COM"
4. Open Academic Journals Index (ОАИ). Профессиональная база данных - Режим доступа: <http://oaji.net/>
5. Президентская библиотека им. Б.Н.Ельцина (база данных различных профессиональных областей) - Режим доступа: <https://www.prilib.ru/>

8 Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля) и перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения

Основное оборудование:

- Доска аудиторная ДА-8МЦ
- Мультимедийный проектор №3 Casio XJ-M146
- Настенный шкаф для усилителя звука Krauler GPC-66512
- Ноутбук SONY VPC-YP2Y1K
- Проектор SONY VPL-FX500L (без объектива)
- Система аудиовизуального представления информации
- Экран настенный рулонный

Программное обеспечение:

- Adobe Acrobat Professional 9.0 Russian
- Adobe Flash Player
- Microsoft Office Professional Plus 2010 Russian
- Microsoft Windows Professional 7 Russian Upgrade

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

КАФЕДРА ОБЩЕЙ И ЮРИДИЧЕСКОЙ ПСИХОЛОГИИ

Фонд оценочных средств
для проведения текущего контроля
и промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)

КОНФЛИКТОЛОГИЯ И СОЦИАЛЬНАЯ МЕДИАЦИЯ

Направление и направленность (профиль)
39.03.03 Организация работы с молодежью. Организация работы с молодежью

Год набора на ОПОП
2024

Форма обучения
очная

Владивосток 2026

1 Перечень формируемых компетенций

Название ОПОП ВО, сокращенное	Код и формулировка компетенции и	Код и формулировка индикатора достижения компетенции
39.03.03 «Организация работы с молодежью» (Б-ОР)	ПКВ-1 : Способен организовывать и сопровождать деятельность молодежных организаций, сообществ и объединений, в том числе, специализирующихся на организации досуга и отдыха детей, подростков и молодежи	ПКВ-1.3к : Проводит профилактическую работу отклоняющегося от норм поведения среди молодежи, участвует в регулировании конфликтов в молодежной среде
		ПКВ-1.4к : Консультирует молодых граждан с целью содействия их самореализации, развития инновационной, предпринимательской, добровольческой деятельности в молодежной среде

Компетенция считается сформированной на данном этапе в случае, если полученные результаты обучения по дисциплине оценены положительно (диапазон критериев оценивания результатов обучения «зачтено», «удовлетворительно», «хорошо», «отлично»). В случае отсутствия положительной оценки компетенция на данном этапе считается несформированной.

2 Показатели оценивания планируемых результатов обучения

Компетенция ПКВ-1 «Способен организовывать и сопровождать деятельность молодежных организаций, сообществ и объединений, в том числе, специализирующихся на организации досуга и отдыха детей, подростков и молодежи»

Таблица 2.1 – Критерии оценки индикаторов достижения компетенции

Код и формулировка индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине			Критерии оценивания результатов обучения
	Код	Тип	Результат	
ПКВ-1.3к : Проводит профилактическую работу отклоняющегося от норм поведения среди молодежи, участвует в регулировании конфликтов в молодежной среде	РД 1	Знание	основ возникновения, профилактики и разрешения конфликтов в молодежных коллективах	полнота и системность знания теорий, признаков, структуры, типологии, причин и динамики конфликтов; корректность использования понятийного аппарата конфликтологии
	РД 2	Умение	применять инструменты прикладной конфликтологии в формировании молодежных коллективов	самостоятельность применения инструментов прикладной конфликтологии в формировании молодежных коллективов ; обоснованность интерпретации полученных данных
ПКВ-1.4к : Консультирует молодых граждан с целью содействия их самореализации, развития инновационной, предпринимательской, добровольческой деятельности в молодежной среде	РД 3	Навык	владения приемами создания условий бесконфликтного взаимодействия в молодежных коллективах	корректность использования приемов создания условий бесконфликтного взаимодействия в молодежных коллективах; уместность выбора приема в конкретной ситуации

Таблица заполняется в соответствии с разделом 1 Рабочей программы дисциплины (модуля).

3 Перечень оценочных средств

Таблица 3 – Перечень оценочных средств по дисциплине (модулю)

Контролируемые планируемые результаты обучения		Контролируемые темы дисциплины	Наименование оценочного средства и представление его в ФОС	
			Текущий контроль	Промежуточная аттестация
Очная форма обучения				
РД1	Знание : основ возникновения, профилактики и разрешения конфликтов в молодёжных коллективах	1.1. Конфликтология как наука, конфликт как основная категория конфликтологии	Собеседование	Тест
			ЭОС Moodle	Тест
		1.2. Типология конфликтов, функции и динамика конфликтов	Собеседование	Тест
			ЭОС Moodle	Тест
		1.3. Внутриличностные конфликты, межличностные конфликты	Собеседование	Тест
			ЭОС Moodle	Тест
РД2	Умение : применять инструменты прикладной конфликтологии в формировании молодёжных коллективов	1.3. Внутриличностные конфликты, межличностные конфликты	Практическая работа	Тест
			Собеседование	Тест
			ЭОС Moodle	Тест
		1.4. Социальная медиация и урегулирование конфликтов	Практическая работа	Тест
			Собеседование	Тест
			ЭОС Moodle	Тест
РД3	Навык : владения приёмами создания условий бесконфликтного взаимодействия в молодёжных коллективах	1.2. Типология конфликтов, функции и динамика конфликтов	Практическая работа	Тест
			Собеседование	Тест
			ЭОС Moodle	Тест
		1.3. Внутриличностные конфликты, межличностные конфликты	Практическая работа	Тест
			Собеседование	Тест
			ЭОС Moodle	Тест
			Практическая работа	Тест

		1.4. Социальная медиация и урегулирование конфликтов	Собеседование	Тест
			ЭОС Moodle	Тест

4 Описание процедуры оценивания

Качество сформированности компетенций на данном этапе оценивается по результатам текущих и промежуточных аттестаций при помощи количественной оценки, выраженной в баллах. Максимальная сумма баллов по дисциплине (модулю) равна 100 баллам.

Таблица – Распределение баллов по видам учебной деятельности

Вид учебной деятельности	Собеседование	Практическая работа	Задание в ЭОС	Тест	Итого
Лекции (семинары-дискуссии по материалам видеолекций)	35				35
Практические занятия		9			9
Самостоятельная работа			26	10	36
Промежуточная аттестация				20	20
Итого	35	9	26	30	100

Оценивание по дисциплине включает 35 оценочных мероприятий общим весом 100 баллов:

- собеседование — 15 аудиторных мероприятий (семинары-дискуссии, практикумы, мастерская, тренинг-практикум, деловая игра) весом от 2 до 3 баллов, всего 35 баллов;
- практическая работа «Диагностика реакций в ситуации конфликта» (методика рисуночной фрустрации С. Розенцвейга) — 9 баллов;
- задания в электронной информационно-образовательной среде — 14 мероприятий весом от 1 до 5 баллов, всего 26 баллов (карта конфликта, схема динамического анализа, план интервью, отчёт по полевому исследованию, аналитическая записка по анимационному фильму, интерактивные тренажёры);
- формирующие тесты — 4 теста весом от 2 до 3 баллов, всего 10 баллов;
- промежуточная аттестация — итоговое тестирование, 20 баллов.

Первая аттестация формируется по мероприятиям со сроком выполнения до конца 9-й недели (37 баллов, приводятся к 40); вторая — по мероприятиям 10–18 недель (63 балла, приводятся к 60).

Общие (дисквалифицирующие) критерии оценивания результатов обучения:

Независимо от содержания и объема предоставленного обучающимся материала, работа не подлежит оцениванию (выставляется **0 баллов** / «не зачтено») при фиксации преподавателем хотя бы одного из следующих нарушений академической этики:

1. **Несамостоятельное выполнение письменной работы.** Обнаружение плагиата или существенных признаков генерации текста системами искусственного

интеллекта (ИИ), подтвержденное результатами проверки в системе «РУконтекст» или неспособностью обучающегося защитить свою работу в ходе устного собеседования.

2. **Нарушение регламента устного ответа.** Чтение устного ответа с печатного носителя, экрана монитора, а также использование электронных устройств-подсказок (включая микронаушники) во время опроса.
3. **Невозможность идентификации.** Отказ обучающегося от включения веб-камеры и микрофона при прохождении текущего или промежуточного контроля с применением дистанционных технологий. В данном случае преподаватель не имеет возможности идентифицировать личность обучающегося и подтвердить самостоятельность выполнения задания, в связи с чем результаты не засчитываются.

При фиксации данных нарушений преподаватель имеет право аннулировать результаты выполнения конкретного оценочного средства без права апелляции по содержанию ответа.

Сумма баллов, набранных студентом по всем видам учебной деятельности в рамках дисциплины, переводится в оценку в соответствии с таблицей.

Сумма баллов по дисциплине	Оценка по промежуточной аттестации	Характеристика качества сформированности компетенции
от 91 до 100	«зачтено» / «отлично»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций, обладает всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, усвоил основную литературу и знаком с дополнительной литературой, рекомендованной программой, умеет свободно выполнять практические задания, предусмотренные программой, свободно оперирует приобретенными знаниями, умениями, применяет их в ситуациях повышенной сложности.
от 76 до 90	«зачтено» / «хорошо»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций: основные знания, умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации.
от 61 до 75	«зачтено» / «удовлетворительно»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций: в ходе контрольных мероприятий допускаются значительные ошибки, проявляется отсутствие отдельных знаний, умений, навыков по некоторым дисциплинарным компетенциям, студент испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации.
от 41 до 60	«не зачтено» / «неудовлетворительно»	У студента не сформированы дисциплинарные компетенции, проявляется недостаточность знаний, умений, навыков.
от 0 до 40	«не зачтено» / «неудовлетворительно»	Дисциплинарные компетенции не сформированы. Проявляется полное или практически полное отсутствие знаний, умений, навыков.

5 Примерные оценочные средства

5.1 Примерный перечень вопросов по темам

Список вопросов к устному собеседованию

1. Дайте определение конфликту, опишите основные подходы к исследованию.
2. Опишите основные теории конфликта в зарубежной науке.
3. В чем заключается проблема исследования конфликта в отечественной психологии?
4. В чем сущность системного подхода в исследовании конфликта?
5. Каковы структурные характеристики конфликта?
6. Опишите динамические характеристики конфликта.

7. Какие основания выделяют для классификации конфликтов?
8. Какие группы конфликтов относятся к межличностным конфликтам?
9. Каковы основные функции конфликта?
10. Раскройте социально-психологические и личностные причины возникновения конфликтов
11. Раскройте функционально-организационные причины возникновения конфликтов.
12. Охарактеризуйте основные методы исследования конфликтов.
13. Опишите основные методы диагностики конфликтов.
14. В чем сущность прогнозирования и профилактики конфликтов?
15. Какие способы разрешения конфликтов наиболее эффективны? Опишите эти способы (стратегии).
16. Какова роль медиаторства в урегулировании конфликтов? Опишите типы медиаторства, охарактеризуйте основные этапы процесса медиаторства.
17. В чем суть переговорного процесса как способа разрешения конфликтов? Опишите метод «принципиальных переговоров» (Р. Фишера, У. Юри) и метод «открытого разговора» (А. Я. Анцупова).
18. Охарактеризуйте типы стратегий и тактик в переговорном процессе. Какие психологические механизмы (используются в процессе переговоров?
19. В чем суть конфликтологической компетентности?
20. В чем заключаются основные подходы к пониманию внутриличностного конфликта? Каковы виды внутриличностного конфликта?
21. Раскройте понятие педагогического конфликта. Опишите виды педагогических конфликтов.
22. В чем сущность организационных и управленческих конфликтов? Каковы функции конфликтов в организации?
23. Каковы источники конфликтов в сфере управления? Охарактеризуйте способы предупреждения и разрешения управленческих конфликтов.
24. Раскройте причины семейных конфликтов.
25. Какова динамика конфликтов в семье? Опишите классификацию и последствия семейных конфликтов.
26. Каковы психологические факторы конфликтов во взаимодействии родителей и детей?
27. Какое влияние семейные конфликты оказывают на психику и характер ребенка?

Краткие методические указания

С целью контроля и подготовки студентов к изучению новой темы вначале каждой практической занятия преподавателем проводится индивидуальный или фронтальный устный опрос (собеседование) по выполненным заданиям предыдущей темы. Также устное собеседование проводится во время практических занятий в качестве дополнительного испытания при недостаточности результатов тестирования. Вопросы опроса не должны выходить за рамки объявленной для данного занятия темы.

Собеседование - это развернутый ответ студента, который должен представлять собой связанное, логически последовательное сообщение на заданную тему, должен показывать умение студента раскрывать тему, применять определения, грамотно использовать терминологию. Критериями оценивания являются: полнота и правильность ответа, степень осознанности и понимания изученного материала, логика изложения материала, корректное языковое оформление ответа.

Аудиторная работа оценивается по 15 оценочным мероприятиям (семинары-дискуссии с защитой докладов, практикумы-экспертизы, мастерская по разработке плана интервью, тренинг-практикум, деловая игра «Медиативная сессия»), проводимым на неделях 1–17. Вес отдельного мероприятия составляет 2 или 3 балла в зависимости от объема подготовки; суммарный вес — 35 баллов.

Шкала оценки

Шкала оценки собеседования (мероприятие весом 3 балла):

Баллы	Описание
3	Студент полно излагает материал, даёт правильные определения понятий, обосновывает суждения, применяет знания на практике, приводит самостоятельно составленные примеры; изложение последовательно и корректно
2	Ответ удовлетворяет тем же требованиям, но допущены 1–2 ошибки, исправленные самим студентом, и недочёты в последовательности изложения
1	Студент обнаруживает знание основных положений темы, но излагает материал неполно, допускает неточности в определениях, не может обосновать суждения и привести собственные примеры
0	Студент отсутствовал на занятии либо обнаруживает незнание большей части материала, допускает искажающие смысл ошибки в определениях и выводах

Шкала оценки собеседования (мероприятие весом 2 балла):

Баллы	Описание
2	Студент полно и корректно раскрывает вопрос, аргументирует позицию, приводит собственные примеры
1	Студент участвует в обсуждении, но излагает материал неполно, допускает неточности в понятиях, затрудняется в аргументации
0	Студент отсутствовал на занятии либо не участвовал в обсуждении

5.2 Примеры заданий для выполнения практических работ

Практическая работа «Диагностика реакций в ситуации конфликта».

Цель: усвоение учебного материала по дисциплине.

Задачи: освоение психодиагностической методики «Фрустрационный тест С. Розенцвейга в модификации Н.В. Тарабриной».

Краткие методические указания

Краткие методические указания: практическая работа представляет собой завершённое психодиагностическое исследование по указанной методике и выполняется в течение двух недель (недели 12–13). На первом занятии проводится сама методика, регистрируются и первично кодируются ответы; на втором — осуществляется качественная интерпретация профиля под супервизией преподавателя. Конечный результат работы — протокол психодиагностического исследования с подсчётом коэффициента групповой конформности (GCR), профилей и образцов, а также с представленной качественной интерпретацией. Практическая работа оценивается максимально в 9 баллов.

Шкала оценки

Баллы	Описание
8–9	Студент точно и полно выполнил задание, обработка проведена без ошибок, интерпретация точна и корректна. Формальные требования к оформлению протокола соблюдены
5–7	Студент выполнил задание, в обработке или интерпретации допущены ошибки и неточности; оформление работы не вполне корректно
1–4	Студент выполнил работу, но в ней отсутствуют основные элементы: интерпретация, ход обработки результатов, результаты и пр.
0	Студент отсутствовал на занятии или не выполнил работу

5.3 Примеры тестовых заданий

Итоговое тестирование проводится на 18-й неделе в системе Moodle: 50 вопросов, 40 минут, одна попытка, максимальный балл — 20. Тест формируется случайной выборкой из банка вопросов и охватывает шесть содержательных разделов, соответствующих результатам обучения:

Раздел теста	Содержание	Кол-во вопросов	Проверяемый результат
1	История конфликтологии; современные парадигмы; конфликт в религии, философии и искусстве	8	РД1 (РР 1.1)
2	Сущность конфликта, условия возникновения, диагностические признаки; разграничение конфликта, спора и буллинга	8	РД1 (РР 1.2)
3	Структура конфликта; перцептивные искажения; тактики противодействия	8	РД1 (РР 1.3), РД3 (РР 3.1)
4	Типология, функции, причины и динамика конфликтов	10	РД1 (РР 1.3), РД2 (РР 2.1)

5	Прикладная диагностика конфликта: фрустрация и методика С. Розенцвейга, стили К. Томаса — Р. Килманна	8	РД2 (РР 2.3)
6	Коммуникативные технологии урегулирования, самопосредничество, медиация и переговоры	8	РД3 (РР 3.2, РР 3.3)
	ИТОГО	50	РД1, РД2, РД3

Краткие методические указания

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме итогового тестирования в системе Moodle (50 вопросов, 40 минут, одна попытка, 20 баллов). Тест охватывает все результаты обучения по дисциплине (РД1, РД2, РД3) и включает шесть содержательных разделов; структура теста, шкала перевода верных ответов в баллы и условия повторного прохождения приведены в разделе 5.4 настоящего фонда оценочных средств.

Шкала оценки

Балл за итоговое тестирование определяется по формуле: $B = 0,4 \times N$, где N — количество верных ответов, с округлением до целого. Шкала перевода:

Верных ответов (из 50)	Доля верных ответов	Баллы	Оценка за тест	Описание
45–50	90–100 %	18–20	отлично	Результаты обучения достигнуты в полном объеме; студент уверенно оперирует понятийным аппаратом, верно квалифицирует конфликтные ситуации, знает структуру, динамику, причины конфликтов и технологии их урегулирования
37–44	74–89 %	15–17	хорошо	Результаты обучения достигнуты; допускаются отдельные ошибки в частных вопросах, не искажающие общего понимания предмета
28–36	56–73 %	11–14	удовлетворительно	Результаты обучения достигнуты на минимально достаточном уровне; ошибки затрагивают отдельные разделы дисциплины
25–27	50–55 %	10	удовлетворительно	Пороговый уровень достижения результатов обучения
менее 25	менее 50 %	0–9	неудовлетворительно	Результаты обучения не достигнуты: студент не различает виды и структуру конфликтов, не владеет понятийным аппаратом дисциплины

Итоговое тестирование считается непройденным при результате менее 50 % верных ответов. Повторное прохождение назначается преподавателем в установленные сроки ликвидации задолженностей, при этом формируется новый вариант теста из того же банка вопросов. Тестирование проводится при обязательно включённых веб-камере и микрофоне; отказ от идентификации влечёт аннулирование результата в соответствии с общими дисквалифицирующими критериями оценивания.

5.4 Задание в ЭОС Moodle

№	Задание	Неделя	Баллы
1	Тренажёр «Лента времени конфликтологии»	2	1
2	Интерактивное задание «Религиозные модели конфликта и примирения»	3	1
3	Сравнительная таблица-тренажёр «Три парадигмы конфликта»	4	1
4	Тренажёр «Поиск признаков конфликта в мини-кейсах» (15 мини-кейсов)	5	1
5	Задание «Карта конфликта» по кейсу молодёжного объединения	6	2
6	План полуструктурированного интервью (допуск к полевому этапу)	7	2
7	Схема динамического анализа кейса, выполненная на занятии	8	2
8	Тренажёр «Четыре группы причин конфликта» (30 микро-ситуаций)	9	1
9	Аналитическая записка «Комплексный анализ конфликта в анимационном фильме»	10	3
10	Тренажёр «Кодировка фрустрационных реакций (E, I, M / OD, ED, NP)»	11	1
11	Аналитический отчёт по полевому исследованию «Конфликт глазами специалиста по работе с молодёжью»	11	5
12	Задание «Профиль стилей и рекомендации» (по методике К. Томаса — Р. Килманна)	14	1
13	Тренажёр «Коммуникативный конструктор»: «я-высказывания», ассертивные реплики, позитивная коннотация	15	3
14	Протокол медиативной сессии с самоанализом роли медиатора	17	2
	ИТОГО		26

Краткие методические указания

Электронная информационно-образовательная среда дисциплины: система дистанционного обучения Moodle ВВГУ (размещение видеолекций, материалов для самостоятельного изучения, интерактивных тренажёров, заданий, формирующих тестов и итогового тестирования). Сторонние тестовые платформы не используются.

Тестирование в дисциплине выполняет две функции. Формирующие тесты проводятся по завершении содержательного блока и позволяют студенту и преподавателю своевременно выявить пробелы; итоговое тестирование является формой промежуточной аттестации и проверяет достижение всех результатов обучения по дисциплине (РД1, РД2, РД3).

Формирующие тесты

№ теста	Охватываемые недели	Количество вопросов	Время	Максимальный балл
1	1–7	30	25 мин	3
2	8–9	20	15 мин	3
3	10–13	25	20 мин	2
4	14–16	20	15 мин	2
	ИТОГО	95		10

Формирующие тесты выполняются в системе Moodle в одну попытку с ограничением по времени, перемешиванием вопросов и вариантов ответа. Тест открывается на неделе проведения и закрывается в воскресенье в 23:59. Балл рассчитывается системой автоматически пропорционально доле верных ответов.

Шкала оценки

Критерии оценивания развёрнутых заданий (карта конфликта, схема динамического анализа, план интервью, аналитическая записка, отчёт по полевому исследованию, протокол медиативной сессии): полнота выполнения всех предусмотренных шаблоном элементов; корректность применения понятийного аппарата; обоснованность выводов; соблюдение срока сдачи. При загрузке работы после установленного срока без уважительной причины оценка снижается на 50 %. Интерактивные тренажёры оцениваются автоматически по доле верных ответов; количество попыток — не более трёх, засчитывается лучший результат.

Шкала оценки формирующего теста весом 3 балла:

Доля верных ответов	Баллы	Описание
85–100 %	3	Материал блока освоен в полном объёме; понятийный аппарат используется уверенно
70–84 %	2	Материал освоен в основном; допущены ошибки в частных вопросах
50–69 %	1	Материал освоен фрагментарно; ошибки затрагивают ключевые понятия
менее 50 % / тест не пройден	0	Материал блока не освоен либо тест не выполнен в установленный срок

Шкала оценки формирующего теста весом 2 балла:

Доля верных ответов	Баллы	Описание
80–100 %	2	Материал блока освоен; ответы устойчиво верные
55–79 %	1	Материал освоен частично; допущены ошибки в существенных вопросах
менее 55 % / тест не пройден	0	Материал блока не освоен либо тест не выполнен в установленный срок