

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Новгородский государственный университет имени Ярослава Мудрого»
Институт непрерывного педагогического образования

Кафедра психологии

УТВЕРЖДАЮ

Директор ИНПО

Е.В. Иванов

" 11 " 05 2017г.



КОНФЛИКТОЛОГИЯ

Учебный модуль для направления подготовки

42.03.02 - Журналистика

Рабочая программа

СОГЛАСОВАНО

Начальник учебного отдела

Жегурова В.В.
11.05.2017

Зав. кафедрой журналистики

Т. Л. Каминская

« 28 » 04 2017 г.

Разработала доцент кафедры
психологии *Беляева Т.Б.*

« 28 » 05 2017г.

Принята на заседании
кафедры психологии

Протокол № 4 «10» мая 2017

Зав. кафедрой психологии

Калашникова М.Б.
« 10 » 05 2017 г.

Великий Новгород

2017

Содержание

- 1 Цели освоения модуля
- 2 Место учебного модуля в структуре ОП направления 42.03.02
- 3 Требования к результатам освоения учебного модуля
- 4 Структура и содержание учебного модуля
 - 4.1 Трудоемкость учебного модуля
 - 4.2 Содержание учебного модуля
- 5 Контроль и оценка качества освоения учебного модуля
- 6 Учебно-методическое и информационное обеспечение учебного модуля
- 7 Материально-техническое обеспечение учебного модуля
- 8 Приложения:
 - А – Методические рекомендации по организации изучения учебного модуля «Конфликтология»
 - Б – Технологическая карта
 - В – Карта учебно-методического обеспечения
 - Г – Трудоемкость учебного модуля для студентов ОЗО
 - Д – Контрольные задания и методические рекомендации для студентов ОЗО
 - Е - Критерии оценки различными оценочными средствами
 - Ж - Материалы для самоконтроля по модулю
 - З – Задания для контроля знаний по модулю

1 Цели и задачи учебного модуля

Цель учебного модуля – формирование у бакалавров конфликтологической компетентности для обеспечения толерантных отношений к представителям других культур, этносов, конфессий и социальных групп, а также конструктивных способов разрешения конфликтов в профессиональной деятельности.

Основные задачи УМ:

- создать условия для овладения студентами понятийного аппарата, закономерностями развития конфликта, методами прикладной конфликтологии;
- познакомить бакалавров с основными методами и способами предупреждения и решения межличностных конфликтов, принципами и стратегиями проведения переговоров, выработка навыков ведения переговоров и навыков посредничества;
- сформировать навыки саморегуляции эмоциональных состояний и конструктивного поведения в конфликте;
- сформировать навыки структурного анализа и диагностики межличностных конфликтов, выявления их причин, динамики конфликтного взаимодействия с целью нахождения решения, учитывающего интересы всех участников;
- сформировать умения самостоятельно мыслить и предвидеть последствия собственных решений в ситуациях конфликтного взаимодействия, находить оптимальные пути достижения цели и преодоления трудных ситуаций межличностного общения.

2 Место модуля в структуре ОП и направления подготовки

Учебный модуль входит в вариативную часть блока 1 и способствует реализации требований ФГОС к уровню подготовки выпускника по данному направлению. Модуль взаимосвязан и базируется с модулями по философии, психологии и педагогике, социологии и дает основу для практики проведения дискуссий, «круглых столов», способствует освоению навыков эффективной профессиональной деятельности,

3 Требования к результатам освоения модуля

Процесс изучения модуля направлен на формирование общекультурной компетенции на базовом уровне:

способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-7)

В результате освоения УМ студент должен знать, уметь и владеть:

Код компетенции	Уровень освоения компетенции	знать	уметь	владеть
ОК-7 способность работать в коллективе, толерантно	Базовый	функции конфликта в жизни и деятельности человека, группы, организации и общества; механизмы и закономерности возникновения конфликтов,	объективно оценивать на основе культурологического знания различные социокультурные процессы и практики; обеспечивать соблюдение этических норм взаимоотношений	навыками построения безоценочных, толерантных отношений с людьми разных социальных, этнических, культурных и конфессиональных

воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия		порождаемых социальными, этническими, конфессиональными и культурными различиями между людьми; способы предупреждения и регулирования конфликтов, возникающих между людьми;	в учебном и трудовом коллективе в ситуациях повседневного общения и в конфликтных ситуациях; осуществлять посредничество в конфликтах коллег; находить способы решения конфликта с учетом интересов всех сторон;	групп; навыками саморегуляции поведения в конфликтных ситуациях.
--	--	---	--	--

4. Структура и содержание учебного модуля

Таблица 4.1 Трудоемкость учебного модуля

Учебная работа (УР)		Всего	Семестр	Коды формируемых компетенций
Полная трудоёмкость модуля в зачётных единицах		3 ЗЕ	3 ЗЕ	
Распределение трудоёмкости по видам УР в академических часах (АЧ):		108	108	
УЭМ 1	лекционные занятия	18	18	ОК-7
Конфликтология	практические занятия	36	36	
	аудиторная СРС, в т.ч.	9	9	
	внеаудиторная СРС	54	54	
Аттестация:		зачет	зачет	

4.2 Содержание учебного модуля

Тема 1. Становление и развитие конфликтологии как науки. Предмет и методы конфликтологии

Появление научного подхода к изучению конфликтов и становление конфликтологии. История западной и отечественной конфликтологии. Конфликтология как наука. Предмет конфликтологии. Методы конфликтологии. Конфликт как тип социального взаимодействия. Междисциплинарные и прикладные аспекты конфликтологии.

Тема 2: Понятие, структура и функции конфликта.

Источники и причины возникновения конфликта. Конфликт интересов, конфликт ценностей, конфликт идентификации. Понятие конфликта. Мотивация конфликтного поведения. Особенности восприятия конфликта (образ конфликтной ситуации). Структурные элементы конфликта. Субъекты конфликта (основные участники, группы поддержки, третья сторона), их количественные и качественные характеристики. Предмет как основное противоречие конфликта. Объект конфликта (материальный, духовный, объективный, субъективный, статусный, ресурсный, ценностный). Среда конфликта (физическая, психологическая и социальная). Динамика конфликта: конфликтная ситуация, конфликтное взаимодействие (повод, инцидент, эскалация), завершение конфликта. Функции социального конфликта (по Л. Козеру). Функциональные и дисфункциональные последствия конфликта.

Тема 3. Поведение личности в конфликте. Конфликт и стресс.

Конфликт как тип трудной ситуации. Поведение личности в трудной ситуации. Конфликтоустойчивость. Тактики и стратегии поведения в конфликте.

Основания выделения стратегий поведения в конфликте по Томасу-Киллмену: соперничество, сотрудничество, компромисс, уступка, уход.

Цели и мотивы конфликтного поведения. Психологические и социальные регуляторы конфликтного поведения. Взаимосвязь конфликта и стрессового состояния. Способы преодоления стресса.

Тема 4. Модели управления конфликтами.

Понятие управления конфликтами. Прогнозирование, предупреждение и отсрочка конфликта. Стимулирование конфликта. Подавление и сглаживание конфликта. Урегулирование и разрешение конфликта. Интегративный способ разрешения конфликта. Подходы к решению конфликтов (Д. Дэна, Дж. Скотт, Х.Корнелиус, Ш. Фейр и др.).

Профилактика конфликтов. Доброжелательность, соблюдение этических норм, толерантность к людям других культур, социальных, этнических и конфессиональных групп как условие предупреждения конфликтов.

Тема 5. Переговоры как метод решения конфликта. Медиация

Общая характеристика переговоров. Особенности переговоров. Типология переговоров. Функции переговоров. Стратегии ведения переговоров. Модели (стратегии) ведения переговоров: жесткая, мягкая, модель принципиальных переговоров Р. Фишера, У.Юри. Межличностные трудности в переговорном процессе и их преодоление. Коммуникация и стремление к взаимопониманию и сотрудничеству. Принципы организации переговорного процесса (по Р. Дарендорфу). Принятие решения. Компромисс и консенсус.

Посредничество (медиация). Цели и функции медиации. Основные принципы медиационного процесса. Достоинства и недостатки медиации. Процедура проведения медиационных сессий. Тактики поведения медиатора. Принципы реализации медиации при решении конфликтов.

Тема 6. Типология конфликтов. Внутриличностные конфликты.

Типология как научный метод структурирования социальных объектов и явлений. Классификация конфликтов. Типологизация по предмету конфликта: реалистичный и нереалистичный конфликты. Типологизация по типу участников: внутриличностный и межличностный конфликты, конфликты «личность-группа», межгрупповые. Индивидуально-психологический, социально-психологический и социальный уровни конфликта.

Конфликты на индивидуально-психологическом уровне. Внутриличностные конфликты. Психоаналитические концепции конфликта (З.Фрейд, А.Адлер, Э.Фромм, К.Хорни, Э.Эриксон. Мотивационные основы конфликта: концепция К.Левина. Ролевые конфликты. Основные виды внутриличностных конфликтов: мотивационный, нравственный, ролевой, адаптационный конфликт, конфликт нереализованного желания, конфликт неадекватной самооценки, невротический конфликт как результат длительно сохраняющегося внутриличностного конфликта. Генезис и последствия внутриличностного конфликта, условия и механизмы разрешения.

Тема 7. Межличностные конфликты в профессиональной деятельности

Характеристика межличностных конфликтов как основного вида социального конфликта. Виды межличностных конфликтов. Особенности возникновения и развития межличностных конфликтов. Причины возникновения межличностных конфликтов в различных видах профессиональной деятельности. Типичные конфликтогены. Конфликтная личность. Типология конфликтных личностей. Особенности взаимодействия с «трудными» людьми.

Психотехнические приемы снижения напряжения в процессе межличностного взаимодействия, способы и приемы разрешения межличностных конфликтов.

Тема 8. Групповые конфликты в организации

Групповые конфликты. Внутригрупповая напряженность как условие возникновения внутригруппового конфликта. Функции внутригруппового конфликта.

Межгрупповые конфликты. Реалистическая теория конфликта Д. Кэмпбелла. Источники и условия межгрупповых конфликтов.

Конфликт личность – группа. Моббинг. Механизмы и причины, способы преодоления.

Тема 9. Организационные конфликты

Конфликтные ситуации в организациях. Сотрудничество и соперничество «организационных единиц». Профессиональные (деловые) и социо-эмоциональные конфликты в организациях. Горизонтальные конфликты и методы их регулирования. Вертикальный конфликт в организации. Инновационные конфликты. Функциональные и деструктивные последствия организационных конфликтов. Трудовые конфликты. Забастовка как вид конфликтного поведения. Способы решения трудовых конфликтов. Социальное партнерство как система мероприятий, обеспечивающих сотрудничество наемных работников, работодателей и государства.

5 Контроль и оценка качества освоения учебного модуля

Контроль качества освоения студентами УМ и его составляющих осуществляется непрерывно в течение всего периода обучения с использованием балльно-рейтинговой системы (БРС), являющейся обязательной к использованию всеми структурными подразделениями университета.

Для оценки качества освоения модуля используются следующие формы контроля: *текущий* – оценка деятельности студента на семинарских и практических занятиях и выполнения заданий для самостоятельной работы; *семестровый по модулю (промежуточная аттестация)*: осуществляется посредством учёта суммарных баллов за весь период освоения модуля

Технологическая карта модуля с оценкой различных видов учебной деятельности по этапам контроля приведена в Приложении Б.

Оценка качества освоения студентами модуля:

«удовлетворительно» – 75-104 баллов;

«хорошо» – 105-134 баллов;

«отлично» – 135-150 баллов.

Оценка качества освоения модуля осуществляется с использованием фонда оценочных средств, разработанного для данного модуля, по всем формам контроля в соответствии с положением «Об организации учебного процесса по образовательным программам высшего образования» и «Положением о фонде оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации студентов и итоговой аттестации выпускников».

Содержание видов контроля и график отражены в **технологической карте учебного модуля** (Приложение Б).

Критерии оценки качества освоения студентами программы по модулю представлены в Приложении Г.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение учебного модуля

Учебно-методическое и информационное обеспечение учебного модуля представлено Картой учебно-методического обеспечения (Приложение В)

6.1. Основная литература

1. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология: Учебник – М.: ЮНИТИ, 1999-2011. – 509с
2. Конфликтология/Под ред. В.П. Ратникова.- М.: ЮНИТИ,2007-2008
3. Конфликтология: уч.для вузов. 2-е изд.-М.: ИНФРА-М, 2008
4. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. – СПб: Питер 2000-2009
5. Самыгин С.И., Коновалов В.Н. Конфликтология в социальной работе: Учебное пособие для бакалавров– М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К»,Ростов н/Д: Наука-Спектр, 2013. – 300 с.

6.2. Дополнительная литература

6. Анцупов А.Я., Баклановский С.В. Конфликтология в схемах и комментариях. – СПб: Питер, 2005
7. Бороздина Г.В., Корманова Н.А. Психология и этика делового общения: учебник для бакалавров. / под общ. Ред. Г.В. Бороздиной. – М.: Изд-во Юрайт,2013.- 463с.
8. Гришина Н.В. Психология конфликта.- СПб.: Питер, 2003.
9. Деловое общение: конспект лекций. / Солякин А.В., Богатырева Н.А. – М.: «Приор-издат»,2009.- 144с.
10. Дэна Д. Преодоление разногласий. / Пер. с англ. – М.:, 1994.
11. Каппони В., Новак Т. Как делать все по-своему. - СПб.: Питер, 1995..
12. Кибанов А.Я., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Этика деловых отношений: учебник. / под ред. А.Я. Кибанова. – 2-е изд.,испр. И доп. – М.: ИНФРА-М,2010.- 424с.
13. Корнелиус Х., Фейр Ш. Выиграть может каждый. Как разрешить конфликты/ пер. с англ. – М., 1992
14. Литвинюк А.А. Организационное поведение: учебник для бакалавров.- М.: Изд-во Юрайт,2013.- 505с
15. Семенов В.А. Конфликтология: история, теория, методология: Уч. Пособие.- СПб: Изд-во СЗАГС, 2008. – 384 с.
16. Смит М. Тренинг уверенности в себе /Пер. с англ. СПб.:ООО «Речь», 2001
17. Спивак В.А. Организационное поведение: конспект лекций.- М.: изд-во Юрайт, 2014.- 207с.
18. Хасан Б.И. Конструктивная психология конфликта – М., 2003

7 Материально-техническое обеспечение модуля

Для осуществления образовательного процесса по модулю необходим компьютерный класс, оборудованный мультимедийными средствами для демонстрации лекций-презентаций, презентаций проектов и видеоматериалов, наличие психологических источников, раздаточного материала по изучаемым темам учебных элементов модуля, материалы для модерации групповой работы.

8 Приложения:

- А – Методические рекомендации по организации изучения учебного модуля
- Б – Технологическая карта
- В - Карта учебно-методического обеспечения УМ
- Г - Критерии оценки различными оценочными средствами
- Д – Материалы для самоконтроля по модулю
- Е - Задания для контроля знаний по модулю

Приложение А
Методические рекомендации по организации изучения учебного модуля «Конфликтология»

Тема	Ключевые понятия	Технологии и формы организации	Задания на аудиторную СРС; внеаудиторную СРС (опережающие СРС)	Литература
1. Становление и развитие конфликтологии как науки. Предмет и методы конфликтологии	Конфликтология, методы конфликтологии	Лекция, семинар, групповая работа, дискуссия	<i>Аудиторная:</i> Обсуждение вопросов предложенных преподавателем, в микрогруппах. <i>Внеаудиторная:</i> подготовка к семинару по истории изучения конфликтов в России и на Западе	Основная литература из карты МО Доп. литература: 6,8,15 Интернет-ресурсы
2. Понятие, структура и функции конфликтов	конфликтная ситуация; инцидент; структура конфликта; субъекты конфликта; объект и предмет конфликта; образ конфликтной ситуации; среда конфликта; динамика конфликта; функции конфликта.	Лекция. Игровая технология: «Ассоциации на слово конфликт», «Суд над конфликтом», «Позитив и негатив». Рефлексия.	<i>Аудиторная:</i> Кейс-стади: анализ структуры и динамики конкретных конфликтов <i>Внеаудиторная:</i> Подобрать пример конфликтной ситуации из жизни, художественной или научной литературы. Проанализировать их структуру и динамику. Подготовка к семинару	Основная литература из карты МО Доп. литература: 6,8,15 Интернет-ресурсы
3. Поведение личности в конфликте. Конфликт и стресс	трудная ситуация, конфликтоустойчивость, тактики конфликтного поведения, стратегии конфликтного поведения, соперничество, сотрудничество, компромисс, уступка, уход, стресс	Лекция. Семинар. Психологическое тестирование. Кейс-стади. Групповая работа. Тренинг асертивного поведения.	<i>Аудиторная:</i> разработка кодекса поведения в конфликте <i>Внеаудиторная:</i> Подготовка к семинару. Подготовка сообщений по техникам асертивного поведения и по способам управления стрессами в	Основная литература из карты МО Доп. литература: 7,8,11,12,16,17 Интернет-ресурсы

			конflikте. Анализ результатов психологического тестирования по стратегиям поведения в конфликте.	
4. Модели управления конфликтами	Прогнозирование, предупреждение, сглаживание, подавление, урегулирование, решение конфликта.	Лекция. Семинар. Кейс-стади. Групповая работа. Групповая дискуссия.	<i>Аудиторная:</i> кейс-стади <i>Внеаудиторная:</i> Подготовка к семинару Подготовка сообщений по способам управления конфликтами (Д.Дэна, Д. Скотт, Х.Корнелиус и др.)	Основная литература из карты МО Доп.литература: 6,8,10,13,15 Интернет-ресурсы
5. Переговоры как метод решения конфликта. Медиация	Модели переговоров: мягкая, жесткая, принципиальная, позиционный торг; Гарвардская модель переговоров, посредничество, медиация медиатор.	Лекция. Групповая работа «Способы управления конфликтом». Групповая дискуссия. Игровая технология («Переговоры о синих бананах»). Рефлексия игры. Ролевая игра «Медиация». Рефлексия игры.	<i>Аудиторная:</i> «Способы управления конфликтом»; подготовка к переговорам. <i>Внеаудиторная:</i> Подготовка к семинару. Подготовка к контрольной работе по пройденному материалу.	Основная литература из карты МО: 8,13,17 Интернет-ресурсы
6. Типология конфликтов. Внутриличные конфликты	Типологизация конфликтов; уровни конфликтов; реалистичный конфликт, нереалистичный конфликт, внутриличный конфликт, мотивационный конфликт; ролевой конфликт	Лекция. Ролевая игра «Внутриличный конфликт чиновника». Рефлексия игры. Конференция на тему «Виды конфликтов» (доклады студентов и их обсуждение).	<i>Аудиторная:</i> контрольная работа. <i>Внеаудиторная:</i> Подготовка сообщения «Психоаналитическая концепция конфликта (З.Фрейд, А.Адлер,. Э.Фромм, К.Хорни, Э Эриксон – по выбору студента). Концепция внутриличного конфликта	Основная литература из карты МО Доп. литература: 6,15 Интернет-ресурсы

			К. Левина Подготовка контрольной работы в виде доклада по выбранной теме.	
7. Межличностные конфликты в профессиональной деятельности	Причина и повод конфликта, конфликтоген, конфликтная личность	Лекция, семинар, доклады студентов. Кейс-стади, ролевые мини-игры. Упражнение на отработку техник поведения в трудной ситуации «Три шага», «Техника уточняющих вопросов»	<i>Аудиторная:</i> психологическая диагностика уровня конфликтности <i>Внеаудиторная:</i> Подготовка сообщения по типологии конфликтных личностей. Подготовка к семинару. Эссе.	Основная литература из карты МО: Доп. литература: 6,7,12,17 Интернет-ресурсы
8. Групповые конфликты в организации	межгрупповые конфликты, межгрупповая враждебность, внутригрупповой фаворитизм, межгрупповая дискриминация, конфликт интересов; моббинг; буллинг.	Лекция . Кейс-стади. Групповая работа: Как не стать жертвой моббинга; Можно ли предупредить моббинг; Как помочь жертве моббинга. Круглый стол на тему: Моббинг. Рефлексия.	<i>Аудиторная:</i> причины конфликта личности с группой (подготовка к дискуссии) <i>Внеаудиторная:</i> Подготовка к семинару . Сравнить понятия «моббинг» и «буллинг». Найти примеры ситуаций моббинга и буллинга и проанализировать их на предмет причин и способов преодоления.	Основная литература из карты МО: Доп. литература: 6,15 Интернет-ресурсы
9 Организационные конфликты	Вертикальные и горизонтальные конфликты, трудовые конфликты, инновационные конфликты трудовой конфликт; забастовка; социальное партнерство	Лекция. Семинарско-практическое занятие с презентацией, упражнениями и анализом ситуаций, разработанное и проведенное микрогруппой студентов.	<i>Аудиторная:</i> кейс-стади <i>Внеаудиторная:</i> подготовка к семинару.	Основная литература из карты МО: Доп. литература: 12,14,15 Интернет-ресурсы

Методические рекомендации по практическим занятиям

Целью внеаудиторной самостоятельной работы студентов является вдумчивое усвоение знаний по модулю, прочное усвоение основных теоретических положений, а также актуализация теоретических знаний на практике. В качестве основных форм самостоятельной работы можно выделить подготовку к семинарским занятиям, доклады, творческие работы.

Организация самостоятельной работы преследует решение следующих задач:

- углубить знания студентов по модулю;
- сформировать умение анализировать научную литературу по проблеме;
- выработать первоначальные умения толерантного поведения по отношению к людям из различных социальных, этнических, конфессиональных групп и управления конфликтами;
- выработать первоначальные умения осуществлять консультирование по вопросам решения конфликтов между людьми из разных социальных, этнических, конфессиональных групп;

Формы самостоятельной работы:

- подготовка к практическим занятиям;
- ведение терминологического словаря по основным понятиям модуля;
- подготовка докладов, сообщений, презентаций;
- выполнение творческих заданий

Приложение Б

Технологическая карта учебного модуля «Конфликтология» семестр – 6, ЗЕ – 3, вид аттестации – зачет, акад.часов – 108, баллов рейтинга – 150

№ и наименование раздела учебного модуля, КП/КР	№ неде- ли сем.	Трудоемкость, ак.час					Форма текущего контроля успев. (в соотв. С паспортом ФОС)	Максим . Кол-во баллов рейтинг а
		Аудиторные занятия				СР С		
		ЛЕ К	СЕМ	Л Р	АСР С, в т.ч.			
		18	36		9	54		150
1.Становление и развитие конфликтологии как науки. Предмет и методы конфликтологии	1	2	4		1	6	Работа на семинарах Дискуссии	56.х 9= 45
2. Понятие, структура и функции конфликтов	2	2	4		1	6	Эссе	10
3. Поведение личности в конфликте. Конфликт и стресс	3	2	4		1	6		
4. Модели управления конфликтами	4	2	4		1	6	Терминологич еский словарь	10
5. Переговоры как метод решения конфликта. Медиация	5	2	4		1	6	Контрольная работа	20
6. Типология конфликтов. Внутриличностные конфликты	6	2	4		1	6	Контрольная работа в виде доклада	20
7. Межличностные конфликты в профессиональной деятельности	7	2	4		1	6	Анализ конфликта	15
8. Групповые конфликты в организации	8	2	4		1	6	Круглый стол	10
9 Организационные конфликты	9	2	4		1	6	Кейс-стади	20
Семестровая								

Карта учебно-методического обеспечения

Учебный модуль «Конфликтология» для направления подготовки

42.03.02 – Журналистика

Форма обучения – очная, заочная

Всего часов (3 з.е.) – 108, из них лекций – 18, практических занятий – 36, СРС ауд.вт.ч. – 9, внеаудиторная СРС – 54, зачет

Обеспечивающая кафедра – психологии, семестр – 6.

Таблица 1 – Обеспечение модуля учебными изданиями

Библиографическое описание* издания (автор, наименование, вид, место и год издания, кол. Стр.)	Кол. Экз. в библ. НовГУ	Наличие в ЭБС
Учебники и учебные пособия		
Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология: Учебник – М.: ЮНИТИ, 1999-2013. – 509с.	7	
Емельянов С.М. Практикум по психологии. – СПб: Питер, 2000-2009. – 380с.	9	
Конфликтология: уч.для вузов. 2-е изд.-М.: ИНФРА-М, 2008. – 300 с.	15	
Учебно-методические издания		
Конфликтология. Рабочая программа модуля. Автор-сост. Беляева Т.Б. В. Новгород: НовГУ, 2017	http://www.novsu.ru/file	
Беляева Т.Б. Общий психологический практикум. Учебно-методическое пособие.: НовГУ, 2009.	36	
Кондратова Н.А. Метод беседы в психологии. Учебно-методическое пособие.: НовГУ, 2010.	10	

Таблица 2 – Информационное обеспечение модуля

Название программного продукта, интернет-ресурса	Электронный адрес	Примечание
ЭБС «АЙБУКС»; контракт № 23-10/16К/05/ЕП(У)17 от 10.03.2017 г. с ООО «АйБукс»; срок действия 2 года.	http://ibooks.ru/	
ЭБС «Электронный читальный зал-БиблиоТех»; договор № 67-46/11 от 17.12.2014 г., акт сдачи приемки от 23.12.2014 г. на предоставление доступа к электронным ресурсам; срок действия - бессрочный	http://www.novsu.ru/dept/1114/bibliotech/	

Таблица 3 – Дополнительная литература

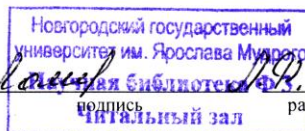
Библиографическое описание* издания (автор, наименование, вид, место и год издания, кол. стр.)	Кол. экз. в библ. НовГУ	Наличие в ЭБС
Конфликтология /Под ред. В.П. Ратникова.- М.: ЮНИТИ,2007-2008.- 511 с.	19	

Действительно для учебного года 2017 / 2018
 Зав. кафедрой *М.М.М.*
 подпись И.О.Фамилия
10 05 20... Г.

СОГЛАСОВАНО

НБ НовГУ:

Зав.отделом
 должность



Л.В.Леонова
 подпись расшифровка

Приложение Г

Таблица Г-1 - Трудоёмкость модуля, формы аттестации, формируемые компетенции для студентов заочной формы обучения

Учебная работа (УР)		Всего	Семестр			Формируемые компетенции
			5	6		
Трудоёмкость модуля в зачётных единицах		3 ЗЕ				
Распределение трудоёмкости по видам УР в академических часах (АЧ):		108 АЧ				
УЭМ-1	- лекции		2	2		ОК-7
	- семинары			8		
	- аудиторная СРС					
	- внеаудиторная СРС			96		
Аттестация:				зачет		

Контрольная работа и методические рекомендации для студентов заочной формы обучения

1. Выбрать и выполнить одну из предложенных тем таким образом, чтобы все темы были распределены между студентами.
2. Подготовиться к представлению и защите своей работы в аудитории.

Методические указания к контрольной работе.

Контрольная работа выполняется письменно и включает в себя:

- 1) Терминологический словарь по курсу конфликтологии;
- 2) Теоретическую характеристику выбранного конфликта из нижеприведенного списка;
- 3) Описание примера соответствующей конфликтной ситуации из жизни или из литературы, в том числе и художественной, а также ее анализ с учетом конфликтологических знаний (см. схему для анализа).

- 4) Список использованной литературы и Интернет-источников.

Примерный объем работы примерно 8-10 страниц машинописного текста.

Во время сессии быть готовым к защите своей контрольной работы, для чего можно подготовить презентацию (по желанию студента).

Схема для анализа конфликта:

- 1) оппоненты и их ранг;
- 2) объект и предмет конфликта;
- 3) цели и мотивы конфликтующих;
- 4) стратегии и тактики поведения оппонентов;
- 5) позиции и интересы оппонентов;
- 6) можно ли совместить интересы оппонентов и при каких условиях;
- 7) продумать 2-3 варианта совмещения интересов оппонентов
- 8) кто из оппонентов наиболее заинтересован в решении конфликта;
- 9) какие действия он должен предпринять для конструктивного решения конфликта;
- 10) докажите, что выбранный вариант является наиболее оптимальным

Темы контрольных работ:

- 1) Межличностные конфликты в организации: характеристика, причины, способы управления и решения. Пример межличностного конфликта.
- 2). Внутриличностные конфликты персонала в организации: характеристика, причины, способы управления. Преодоление внутриличностных конфликтов. Пример внутриличностного конфликта
- 3) Конфликт между личностью и группой в организации: характеристика, причины, способы управления и решения. Пример конфликта между личностью и группой.
- 4) Моббинг в организации: характеристика, причины, способы управления и решения. Пример моббинга.
- 5) Межгрупповые конфликты в организации: характеристика, причины, способы управления и решения. Пример межгруппового конфликта.
- 6) Вертикальные конфликты в организации: характеристика, причины, способы управления и решения. Пример вертикального конфликта.
- 7) Межпоколенные конфликты в организации: характеристика, причины, способы управления и решения. Пример межпоколенного конфликта.
- 8)) Этнические конфликты: характеристика, причины, способы управления и решения. Пример этнического конфликта

- 9) Ценностный конфликт: характеристика, причины, способы управления и решения. Пример ценностного конфликта
- 10) Инновационные конфликты в организации: характеристика, причины, способы управления и решения. Пример инновационного конфликта.
- 11) Социально-трудовые конфликты в организации: характеристика, причины, способы управления и решения. Пример социально-трудового конфликта.
- 12) Семейные конфликты: характеристика, причины, способы управления и решения. Пример семейного конфликта

Критерии оценки различными оценочными средствами

Оценочное средство	Критерии	Критерии оценки
Работа на семинарах и практических занятиях, участие в дискуссии	-активная позиция на семинаре; -содержательное, логически выстроенное выступление; -дополнения, вопросы. комментарии к выступлениям других студентов; -активное участие в упражнениях, играх, групповой работе	Макс. – 5 баллов за семинар: - полное соответствие критериям – 5 б.; -частичное несоответствие критериям – 4б. -частичное соответствие критериям – 3 б.
Терминологический словарь	-количество понятий не менее 30; -аккуратное оформление; написанных от руки понятий ; -регулярное ведение словаря	Макс. кол-во баллов – 10: - полное соответствие критериям – 9-10 б.; -частичное несоответствие критериям – 7-8 б. -частичное соответствие критериям – 5-6 б.
Эссе	– логическое построение, связность и полнота изложения материала (отражение ключевых моментов); – наличие собственного отношения к проблеме; - творческие элементы, оригинальность в написании эссе	Макс. кол-во баллов – 10: - полное соответствие критериям – 9-10 б.; -частичное несоответствие критериям – 7-8 б. -частичное соответствие критериям – 5-6 б.
Круглый стол	– студент продемонстрировал, что усвоил и понял материал (приводит доводы, объяснения, доказывающие это) – студент усвоил смысл изучаемого материала (может высказать вербально, четко и ясно, или конструировать новый смысл, новую позицию); – студент может согласовать свою позицию или действия относительно обсуждаемой проблемы; – занимает активную позицию в дискуссии.	Макс. кол-во баллов – 10: - полное соответствие критериям – 9-10 б.; -частичное несоответствие критериям – 7-8 б. -частичное соответствие критериям – 5-6 б.

Анализ конфликта	– адекватное использование конфликтологических понятий при анализе конфликта или конфликтной ситуации; – описана структура конфликта, его динамика, определена фаза (стадия), в которой находится конфликт на данном этапе; – выявлен объект и предмет конфликта, конфликтогены; – проанализированы причины конфликта и интересы сторон; – проанализированы возможные исходы конфликта; – предложен вариант решения	Макс. кол-во баллов – 15: - полное соответствие критериям – 14-15 б.; -частичное несоответствие критериям – 11-13 б. -частичное соответствие критериям – 7-10 б.
Контрольная работа	– логическое построение, связность и полнота изложения материала (отражение ключевых моментов); – наличие конкретного примера конфликта; - творческие элементы в написании контрольной работы (составление схем, иллюстрации, привлечение дополнительных источников);	Макс. – 20 баллов - полное соответствие критериям – 18 – 20б; -частичное несоответствие критериям – 17-15 баллов; - частичное соответствие – 14-10 баллов
Контрольная работа в форме доклада с презентацией	- достаточно полно раскрыта тема доклада; -адекватное использование научных терминов; - четкое, логичное изложение; -проявление собственного отношения к проблеме; -презентация дополняет содержание темы; -наличие конкретных примеров и других иллюстраций темы; -аргументированный ответ на вопросы аудитории	Макс. – 20 баллов - полное соответствие критериям - 18 – 20б; -частичное несоответствие критериям – 17-15 баллов; - частичное соответствие – 14-10 баллов
Кейс-стади	– логическое построение, связность и полнота изложения материала (отражение ключевых моментов); – адекватное использование научной терминологии; – анализ причин конфликта и интересов сторон; – предложено не менее 2 вариантов решения ситуации с учетом интересов сторон; – проанализированы возможные последствия каждого	Макс. – 20 баллов - полное соответствие критериям – 18 – 20б; -частичное несоответствие критериям – 17-15 баллов; - частичное соответствие – 14-10 баллов

	из вариантов решений	
--	----------------------	--

Материалы для самоконтроля по модулю

Проверочное задание для самопроверки в виде теста

1. Внутриличный конфликт понимается как конфликт между:
а) сознательной и бессознательной структурами;
б) бессознательными установками;
в) сознательными тенденциями;
г) между любыми внутриличными структурами.
2. Стратегия поведения в конфликте основывается на:
а) модели заинтересованности в успехе другого;
б) модели заинтересованности в собственном успехе;
в) модели двойной заинтересованности.
3. Какое из сочетаний приводимых понятий имеет отношение к стратегиям поведения в конфликте:
а) уступка, уход, сотрудничество;
б) компромисс, критика, борьба,
в) борьба, уход, убеждение.
4. К поведенческим конфликтогенам можно отнести:
а) проявление агрессии, превосходства, эгоизма;
б) редукция сознательной части психики;
в) общение с конфликтными личностями.
5. Выберите адекватный вариант поведения (комбинация из трех позиций) в транзакции Взрослого:
а) проявляет чувство вины, руководит, уточняет ситуацию;
б) работает с информацией, анализирует, разговаривает на равных;
в) требует, покровительствует, руководит.
6. Стратегия соперничества:
а) ведет к эскалации конфликта независимо от другой позиции;
б) характеризует человека как эгоиста;
в) ее применимость и выигрышность зависит от конкретной ситуации.
7. К групповым конфликтам относятся:
а) личность - группа;
б) группа - группа;
в) личность - группа, группа - группа;
г) микрогруппа - руководитель.

Правильные ответы:

1 – в, 2 – в, 3 – а, 4 – а, 5 – б, 6 – а, б, 7 – в

Вопросы для самопроверки по модулю «Конфликтология»

1. Становление конфликтологии как науки.
2. Предмет, задачи, методы конфликтологии.
3. Типология социальных конфликтов. В чем состоит значение типологизации конфликтов?

4. Функции конфликта: понятие и их роль в жизни личности, группы, организации и общества.
5. Структурные характеристики конфликта.
6. Динамическая характеристика конфликта.
7. Диагностика конфликта. Алгоритм исследования конфликта
8. Основные модели поведения личности в конфликтном взаимодействии: конструктивная, деструктивная, конформистская. Стратегии поведения
9. Конфликт и стресс. Способы диагностики стресса. Способы управления стрессом в ситуации конфликта.
10. Групповые конфликты: понятие, характеристика, причины, механизмы. Характеристика межгруппового конфликта. Причины межгрупповых конфликтов в организации.
11. Характеристика конфликта между личностью и группой в организации. Причины и последствия конфликта.
12. Внутриличные конфликты и их связь с межличностными конфликтами.: Причины и способы преодоления внутриличных конфликтов работников.
13. Межличностные конфликты в организации: понятие, причины, способы преодоления
14. Межличностные конфликты в организации между представителями разных конфессий: предупреждение и решение.
15. Межличностные конфликты в организации между представителями разных этнических групп: предупреждение и решение.
16. Организационный конфликт: понятие, причины, способы преодоления. Виды конфликтов в организации.
17. Трудовые споры и конфликты в организации. Способы урегулирования.
18. Инновационные конфликты в организации. Способы предупреждения и преодоления.
19. Переговоры как способ разрешения конфликта. Характеристика жесткой и мягкой стратегий ведения переговоров. Манипуляции в процессе переговоров и сопротивление им.
20. Гарвардская модель «принципиальных» переговоров.
21. Компромисс и консенсус как способы разрешения конфликтов.
22. Посредничество (медиация) как способ разрешения конфликтов. Правила медиации.

Задания для контроля знаний по модулю

1. Вопросы для подготовки к контрольной работе

1. Почему конфликтология как наука появилась лишь в середине XX века?
2. Какие науки занимаются изучением конфликтов? В чем их специфика изучения конфликтов?
3. Как развивалась конфликтология на Западе?
4. Какие выделяют этапы в развитии отечественной конфликтологии?
5. Определите задачи конфликтологии на современном этапе.
6. Можно ли поставить знак равенства между понятиями «конфликт» и «конфликтная ситуация»?
7. Какое значение имеет образ конфликтной ситуации в развертывании конфликта?
8. Кто может быть участниками конфликта?
9. Определите возможности управления конфликтом на разных стадиях его развертывания
10. От чего зависит выбор стратегии и тактики поведения личности в конфликте?
11. Приведите примеры функциональных и дисфункциональных последствий конфликта для личности и для организации
12. Что такое конфликтоустойчивость?
13. Всегда ли конфликт порождает стресс? Может ли личность управлять своим стрессовым состоянием?
14. Каковы причины и виды внутриличностных конфликтов?
15. Как ведет себя в трудной ситуации психологически устойчивая и неустойчивая личность?
16. Зачем нужно типологизировать конфликты?
17. Какая стратегия поведения в конфликте является самой эффективной?
18. Что такое реалистичный и нереалистичный конфликты?
19. Какие существуют способы завершения межличностного конфликта
20. Опишите виды конфликтов на основе участников, приведите примеры.

2. Темы для контрольной работы в виде доклада:

- 1) Внутриличностные конфликты персонала: характеристика, причины, способы управления. Преодоление внутриличностных конфликтов. Пример внутриличностного конфликта.
- 2) Межличностные конфликты в организации: характеристика, причины, способы управления и решения. Пример межличностного конфликта.
- 3) Конфликт между личностью и группой в организации: характеристика, причины, способы управления и решения. Пример конфликта между личностью и группой.
- 4) Моббинг в организации: характеристика, причины, способы управления и решения. Пример моббинга.
- 5) Межгрупповые конфликты в организации: характеристика, причины, способы управления и решения. Пример межгруппового конфликта.
- 6) Вертикальные конфликты в организации: характеристика, причины, способы управления и решения. Пример вертикального конфликта.
- 7) Межпоколенные конфликты в организации: характеристика, причины, способы управления и решения. Пример межпоколенного конфликта.
- 8) Этнические конфликты в мультикультурной организации: характеристика, причины, способы управления и решения. Пример этнического конфликта
- 9) Межконфессиональные конфликты в организации: характеристика, причины, способы управления и решения. Пример межконфессионального конфликта

10) Ценностный конфликт: характеристика, причины, способы управления и решения.

Пример ценностного конфликта

11) Инновационные конфликты в организации: характеристика, причины, способы управления и решения. Пример инновационного конфликта.

12) Социально-трудовые конфликты в организации: характеристика, причины, способы управления и решения. Пример социально-трудового конфликта.

13) Семейные конфликты: характеристика, причины, способы управления и решения.

Пример семейного конфликта

3. Пример кейса:

Вы - руководитель. Получили жалобы на вызывающие манеры одной из сотрудниц и приглашаете ее в свой кабинет, чтобы обсудить проблему. Прежде чем начинаете говорить, она в слезах заявляет: « Я знаю, о чем вы собираетесь говорить, я действительно очень вспыльчива – даже груба - по отношению к некоторым клиентам, но сейчас я так волнуюсь за своего мужа: он проходит серьезное медицинское обследование».

Что предшествовало конфликтной ситуации? Основные причины возникшего конфликта? Личностная позиция участников в конфликтной ситуации? Смысл конфликта для каждого из участников? Как расценить поведение сотрудницы? Чего она хотела этим добиться? Какие варианты поведения руководителя? Варианты развития событий.