

Министерство образования и науки Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования

КРАСНОЯРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ  
УНИВЕРСИТЕТ ИМ. В.П. АСТАФЬЕВА

Институт психолого-педагогического образования

Кафедра психологии детства

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

КОНФЛИКТОЛОГИЯ

Направление подготовки: 03.03.00.62 (37.03.01), 39.03.01 Психология

Профиль «Социальная психология»

(очная форма обучения)

Красноярск 2016

Рабочая программа составлена к.пс.н., доц. Васильковой Ж.Г.

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры социальной психологии  
29.09.2015 г., протокол №\_1\_

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ О.В. Груздева  
(ф.и.о., подпись)

Одобрено НМСН  
29.09.2015 г., протокол №\_1\_

Председатель \_\_\_\_\_ О.В. Груздева  
(ф.и.о., подпись)

## Пояснительная записка

РПД разработана согласно ФГОС ВО по направлению подготовки 03.03.00.62 (37.03.01), 39.03.01 Психология (уровень подготовки кадров высшей квалификации). Дисциплина Б1.В.ОД.15 «Конфликтология» относится к дисциплинам базовой части учебного плана и преподается в 6 семестре.

Трудоемкость дисциплины на заочном отделении:

- общий объем времени, отведенный на изучение дисциплины = 144 часов (4 ЗЕТ).
- количество аудиторных часов = 58 часов,
- отведенных на самостоятельную работу обучающегося = 50 часов.

Цели освоения дисциплины: формирование у студентов представлений об основных видах конфликтов, способах профилактики и разрешения конфликтов.

Планируемые результаты обучения.

Задачи освоения дисциплины	Планируемые результаты обучения по дисциплине (дескрипторы)	Код результата обучения (компетенция)
Тема 1. Конфликтология как наука	Знать основные понятия конфликтологии	ОК – 6
	Уметь определять конфликт как психологический феномен	
	Владеть знаниями о представлениях разных ученых о конфликте	
Тема 2. Виды конфликтов	Знать основные виды конфликтов	ОК – 6
	Уметь определять вид конфликта по его признакам	
	Владеть методами диагностики конфликтов	
Тема 3. Внутриличностные конфликты	Знать основные причины внутриличностных конфликтов	ОК – 6
	Уметь определять вид внутриличностного конфликта	
	Владеть техниками разрешения внутриличностного конфликта	
Тема 4. Структура и динамика конфликта	Знать основные этапы развития конфликта	ОК – 6
	Уметь выявлять структуру конфликта	
	Владеть навыками диагностики динамики конфликта	
Тема 5. Конфликты в	Знать особенности	ОК – 6

организациях	проявления конфликтов в организациях	
	Уметь урегулировать организационные конфликты	
	Владеть навыками диагностики организационных конфликтов	
Тема 6. Конфликты в больших социальных группах	Знать особенности протекания конфликтов в больших социальных группах	ОК – 6
	Уметь выявлять конфликты в больших социальных группах	
	Владеть техниками и методами профилактики конфликтов в больших социальных группах	
Тема 7. Технология разрешения конфликтов	Знать особенности разрешения конфликтов	ОК – 6
	Уметь подбирать оптимальные технологии разрешения конфликтов с учетом ситуации	
	Владеть техниками и методами разрешения конфликтов	
Тема 8. Медиация	Знать определение и суть медиации	ОК – 6
	Уметь подбирать людей для осуществления медиации с учетом их личностных особенностей	
	Владеть техниками и методами медиации	

Контроль результатов освоения дисциплины. Формами текущего контроля успеваемости являются: выполнение практических работ, подготовка к семинарам, собеседование, посещение лекций. Форма итогового контроля – экзамен. Оценочные средства результатов освоения дисциплины, критерии оценки выполнения заданий представлены в разделе «Фонды оценочных средств для проведения промежуточной аттестации».

Перечень образовательных технологий, используемых при освоении дисциплины: современное традиционное обучение (лекционно-семинарская-зачетная система); педагогические технологии на основе гуманно-личностной ориентации педагогического процесса: педагогика сотрудничества и гуманно-личностная технология; педагогические технологии на основе активизации и интенсификации деятельности учащихся (активные методы обучения): проблемное обучение; метод жизненных заданий; инеративные технологии: дискуссия, проблемный семинар; педагогические технологии на основе эффективности управления и организации учебного процесса: технологии

индивидуализации обучения; педагогические технологии на основе дидактического совершенствования и реконструирования материала: технологии модульного обучения.

Технологическая карта обучения дисциплине  
 «Основы консультативной психологии» для обучающихся  
 Направление подготовки: 03.03.00.62 (37.03.01), 39.03.01 - Психология  
Профиль «Социальная психология» (очное отделение)  
 Общая трудоемкость дисциплины 4 з.е.

Наименование разделов и тем	Всего часов	Аудиторных часов				Внеаудиторных часов	Формы и методы контроля
		Всего	лекций	семинаров	лабор.		
Тема 1. Конфликтология как наука	13	7	2	5		6	Устный фронтальный опрос
Тема 2. Виды конфликтов	17	9	4	5		8	Устный фронтальный опрос
Тема 3. Внутриличностные конфликты	13	7	2	5		6	Устный фронтальный опрос
Тема 4. Структура и динамика конфликта	13	7	2	5		6	Устный фронтальный опрос
Тема 5. Конфликты в организациях	13	7	2	5		6	Устный фронтальный опрос
Тема 6. Конфликты в больших социальных группах	13	7	2	5		6	Устный фронтальный опрос
Тема 7. Технология разрешения конфликтов	13	7	2	5		6	Устный фронтальный опрос
Тема 8. Медиация	13	7	2	5		6	Устный фронтальный опрос
Всего	144	58	18	40		50	

#### ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ БАКАЛАВРИАТА

1. В результате освоения данной программы у выпускника должны быть сформированы:

- универсальные компетенции, не зависящие от конкретного направления подготовки;
- общепрофессиональные компетенции, определяемые направлением подготовки;
- профессиональные компетенции, определяемые направленностью (профилем) программы аспирантуры в рамках направления подготовки (далее – направленность программы)

2. Выпускник, освоивший программу бакалавриата, должен обладать следующими

общекультурными компетенциями:

- способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК – 6).

## УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

Направление подготовки: 03.03.00.62 (37.03.01), 39.03.01 Психология  
Профиль «Социальная психология» (очное отделение)

№ п/п	Наименование разделов и тем	Всего часов в трудоемкости	В том числе аудиторных		Сам. работа
			лекции	семинары	
<b>Модуль 1. Введение в конфликтологию</b>					
1.1.	Тема 1. Конфликтология как наука	13	2	5	6
1.2.	Тема 2. Виды конфликтов	17	4	5	8
1.3.	Тема 3. Внутриличностные конфликты	13	2	5	6
1.4.	Тема 4. Структура и динамика конфликта	13	2	5	6
<b>Модуль 2. Управление конфликтами в образовании и других сферах</b>					
2.1.	Тема 5. Конфликты в организациях	13	2	5	6
2.2.	Тема 6. Конфликты в больших социальных группах	13	2	5	6
2.3.	Тема 7. Технология разрешения конфликтов	13	2	5	6
2.4.	Тема 8. Медиация	13	2	5	6
экзамен		6			
Итого 4 ЗЕТ		144	18	40	50



## **Содержание лекционного курса**

### **Базовый модуль 1. Введение в конфликтологию.**

#### **Тема 1. Конфликтология как наука**

Определение конфликта. Предпосылки развития конфликтологии. Становление конфликтологии как науки. Предмет конфликтологии. Практические задачи конфликтологии. Вклад отечественных и зарубежных ученых в становление конфликтологии. Современная конфликтология в системе наук. Основные вопросы конфликтологии, отражающие ее сущность. Методы конфликтологии.

#### **Тема 2. Виды конфликтов**

Типология конфликтов. Причины межличностных, внутриличностных и групповых конфликтов. Конфликты «плюс-плюс», «плюс-минус» и «минус-минус». Вертикальные и горизонтальные конфликты. Когнитивные конфликты и конфликты интересов.

Конформная личность и конфликт. Нонконформизм. Типы конфликтных личностей и особенности эффективного взаимодействия с ними.

#### **Тема 3. Внутриличностные конфликты.**

Определение и виды внутриличностного конфликта. Признаки наличия внутриличностного конфликта у человека. Возможные внутренние и внешние причины внутриличностного конфликта человека. Природа внутриличностного конфликта с точки зрения теорий З.Фрейда, А.Адлера, Э.Фромма, А.Эллиса. Взаимосвязь внутриличностного и межличностного конфликтов. Связь внутриличностного конфликта с уровнем притязаний.

#### **Тема 4. Структура и динамика конфликта**

Структура конфликта. Роли в конфликте. Психологические компоненты конфликта. Предмет и образ конфликта. Этапы конфликта. Эскалация и инцидент. Виды эскалации конфликта. Признаки эскалации конфликта. Факторы, определяющие динамику конфликта. Аспекты определения границ конфликта: временной, пространственный, субъектный.

### **Базовый модуль №2. Управление конфликтами в образовании и других сферах**

#### **Тема 5. Конфликты в организациях.**

Внешние и внутренние причины возникновения конфликтов в организации. Факторы, способствующие возникновению и развитию конфликтов в организации. Основные ошибки руководителя в управлении, которые могут приводить к конфликтам в организации. Внешние проявления конфликта в организации. Общие правила обращения с конфликтами в организации и обоснуйте необходимость их применения. Особенности профилактики, управления и разрешения конфликтов в организациях.

#### **Тема 6. Конфликты в больших социальных группах.**

Характеристика большой социальной группы, ее отличие от малой группы. Основные причины конфликтов в больших социальных группах. Феномен лидерства. Виды лидерства. Экономические и политические конфликты. Межэтнические и межкультурные конфликты. Специфика и последствия военного конфликта.

#### **Тема 7. Технология разрешения конфликтов.**

Стратегии поведения в конфликте. Механизмы психологической защиты в конфликтной ситуации. Виды деятельности, используемые в управлении конфликтами.

Назовите этапы регулирования конфликта. Тактики и методы воздействия на оппонента. Способы и приемы разрешения социальных конфликтов. Принципы управления конфликтами.

#### **Тема 8. Медиация.**

Понятие «медиации», ее принципы. Стадии медиации. Функции медиатора. Особенности деятельности медиатора по разрешению конфликта в организации. Типичные конфликтные ситуации, с которыми сталкиваются медиаторы. Этика посредничества. Технология ведения и стили общения в переговорном процессе.

Виды переговоров. Функциональное предназначение переговоров. Базовые элементы переговоров. Проблемы медиаторов в современных российских условиях.

## **СОДЕРЖАНИЕ СЕМИНАРСКИХ ЗАНЯТИЙ**

### **Базовый модуль 1. Введение в конфликтологию.**

#### **Тема 1. Конфликтология как наука**

##### **Вопросы для обсуждения:**

1. История возникновения и развития конфликтологии. Предмет конфликтологии.
2. Подходы к трактовке основных понятий конфликта в работах социологов, психологов, философов.
3. Основные проблемы конфликтологии.

4. Задачи конфликтологии как науки.

**Практические задания:**

1. Составьте схему, раскрывающую взаимосвязь конфликтологии с другими науками.
2. Почему долгое время не развивалась отечественная конфликтология?
3. Заполните следующую таблицу:

Эпоха (век)	Автор	Представление о конфликте

**Тема 2. Виды конфликтов**

**Вопросы для обсуждения:**

1. Причины межличностных, внутриличностных и групповых конфликтов.
2. Конфликты «плюс-плюс», «плюс-минус» и «минус-минус».
3. Вертикальные и горизонтальные конфликты.
4. Когнитивные конфликты и конфликты интересов.
5. Конформная личность и конфликт. Нонконформизм.
6. Назовите типы конфликтных личностей и дайте им краткую характеристику.

**Практические задания:**

1. Определите вид конфликта:

- двух женщин, которые борются за мужчину?  
\_\_\_\_\_

- между начальником и подчиненным из-за взглядов на организацию рабочего времени? \_\_\_\_\_

- между двумя детьми за право на игрушку?  
\_\_\_\_\_

- между двумя группами, имеющими разные политические взгляды?  
\_\_\_\_\_

- между желанием человека ударить другого и сдерживающими его социальными нормами? \_\_\_\_\_

- между супругами по поводу выбора совместной путевки на отпуск?  
\_\_\_\_\_

- женщина не может определиться в выборе из двух сумок?  
\_\_\_\_\_

- мужчины одного статуса соперничают за новую перспективную должность?  
\_\_\_\_\_

2. Какие имеются плюсы и минусы в проявлении внешнего и внутреннего конформизма?

Внешний конформизм		Внутренний конформизм	
+	-	+	-

3. Проанализируйте, к какому типу конфликтных личностей можно отнести себя или знакомого вам человека? Какой подход необходим к такой личности, чтобы избежать конфликтов?

### Тема 3. Внутриличностные конфликты.

#### Вопросы для обсуждения:

1. Определение и виды внутриличностного конфликта.
2. Признаки наличия внутриличностного конфликта у человека.
3. Возможные внутренние и внешние причины внутриличностного конфликта человека?
4. Природа внутриличностного конфликта с точки зрения теорий З.Фрейда, А.Адлера, Э.Фромма, А.Эллиса.
5. Имеется ли взаимосвязь внутриличностного и межличностного конфликтов? Приведите пример.
6. Связь внутриличностного конфликта с уровнем притязаний.

#### Практические задания:

1. Объясните причину следующих внутриличностных конфликтов с позиции разных авторов:

- девушка считает, что окружающие ее постоянно недооценивают, ее переполняет чувство обиды

---

---

---

---

- мужчина после потери работы не чувствует смысла жизни

---

---

---

---

- подросток хочет заплакать, но взгляды сверстников заставляют его подавить слезы

---

---

---

---

- человек находит чужую сумку с деньгами и не может определиться, присвоить ее себе или нет

---

---

---

---

- ребенок хочет взять конфету со стола, но сдерживает себя, так как обещал оставить ее младшей сестре

---

---

---

---

2. Проведите самоанализ по следующей таблице:

Вид внутриличностного конфликта	Причины
1.	
2.	
3.	
4.	
5.	

3. Основываясь на данных таблицы из предыдущего задания, проанализируйте какого вида эти конфликты: между «хочу» и «могу»? между «хочу» и «надо»? Почему именно эта группа конфликтов преобладает?

4. Составьте портрет человека, который имеет большой опыт межличностных конфликтов. Как эта конфликтогенная обстановка может повлиять на его характер? От каких факторов будет зависеть это влияние?

5. Каких правил необходимо придерживаться для предотвращения развития у себя внутриличностного конфликта?

#### Тема 4. Структура и динамика конфликта

##### Вопросы для обсуждения:

1. Структура конфликта. Роли в конфликте.
2. Психологические компоненты конфликта.
3. Этапы конфликта. Эскалация и инцидент.
4. Признаки эскалации конфликта.
5. Факторы, определяющие динамику конфликта.
6. Аспекты определения границ конфликта: временной, пространственный, субъектный.

##### Практические задания:

1. Проанализируйте один межличностный конфликт из своего жизненного опыта и определите в нем этапы развития, а также пространственную, временную и субъектную границы. Какую роль вы играли в этом конфликте?

Конфликт	Этапы

Пространственная граница конфликта \_\_\_\_\_

Временная граница конфликта \_\_\_\_\_

Субъектная граница конфликта \_\_\_\_\_

Ваша роль в конфликте \_\_\_\_\_

2. При каких условиях латентный период конфликта перейдет в открытый? Как вы считаете, следует ли ускорять этот процесс перехода и если да, то в каких случаях?
3. Проанализируйте один из межличностных конфликтов в обществе (на любом примере). Какие отрицательные и положительные функции у данного конфликта для общества? Для каждого участвующего в конфликте индивида?

### **Тема 5. Конфликты в организациях.**

#### **Вопросы для обсуждения:**

1. Какие бывают наиболее распространенные причины возникновения конфликтов в организации?
2. Какие факторы способствуют возникновению и развитию конфликтов в организации?
3. Назовите основные ошибки руководителя в управлении, которые могут приводить к конфликтам в организации.
4. Каковы внешние проявления конфликта в организации?
5. Назовите общие правила обращения с конфликтами в организации и обоснуйте необходимость их применения.
6. Особенности профилактики, управления и разрешения конфликтов в организациях.

#### **Практические задания:**

1. Вспомните с места своей работы или работы вашего родственника (друга), какие основные ошибки в управлении допускал его руководитель? Как эти ошибки можно было бы предотвратить или устранить? Какой ресурс для этого необходим?

Ошибки	Ресурсы для предотвращения данных ошибок
1.	
2.	
3.	
4.	

2. Представьте, что вы работаете менеджером по персоналу в организации. Составьте диагностическую карту по определению наличия и степени выраженности конфликтов в коллективе?

Задача	Методика (автор)
1.	
2.	
3.	
4.	

3. Разработайте примерную программу (план-стратегию) разрешения конфликта в организации из-за низкой мотивации персонала к работе.

А) \_\_\_\_\_

---



---



---

Б) \_\_\_\_\_

---



---



---

В) \_\_\_\_\_

---



---

### **Тема 6. Конфликты в больших социальных группах.**

#### **Вопросы для обсуждения:**

1. Характеристика большой социальной группы, ее отличие от малой группы.
2. Основные причины конфликтов в больших социальных группах.
3. Феномен лидерства. Виды лидерства.
4. Экономические и политические конфликты.
5. Межэтнические и межкультурные конфликты.
6. Специфика и последствия военного конфликта.

#### **Практические задания:**

1. Какова роль неосознанного компонента при конфликтах в больших социальных группах?
2. При конфликтах в больших социальных группах что происходит с персональной ответственностью и почему?



3. Возможно ли прогнозирование политических и культурных конфликтов?
4. С чем связана проблема управления политическими, культурными конфликтами?
5. Есть ли взаимосвязь между социальной активностью и социальными конфликтами; если есть, то в чем она состоит?

### **Тема 7. Технология разрешения конфликтов.**

#### **Вопросы для обсуждения:**

1. Стратегии поведения в конфликте.
2. Механизмы психологической защиты в конфликтной ситуации.
3. Виды деятельности, используемые в управлении конфликтами.
4. Назовите этапы регулирования конфликта.
5. Какие существуют тактики и методы воздействия на оппонента?
7. Способы и приемы разрешения социальных конфликтов.
8. Каких принципов управления конфликтами необходимо придерживаться для наиболее эффективного их разрешения?

#### **Практические задания:**

1. Пройдите тест (Приложение 1) и определите свою преобладающую стратегию поведения в конфликте: \_\_\_\_\_
2. Какая, на ваш взгляд, оптимальная стратегия поведения в конфликте в случае общего дела и необходимости достичь общей цели? \_\_\_\_\_
3. Разыграйте ситуацию межличностного конфликта с участием 2-х или 3-х человек. Например, вы не можете поделить деньги, которые вам заплатил начальник в качестве премии одной суммой на всех. Каждый участник конфликта использует 1-2 тактики (метода) управления конфликтом. Задача наблюдателей определить, какие тактики (методы) управления конфликтом были использованы? «Участники конфликта», поделитесь ощущением, что было легко в применении, а что вызывало затруднение? Совпал ли ваш выбор с тем, что вы используете в жизненной практике?
4. Вы – руководитель. В вашем подчинении коллектив около 30 человек. Недавно начались жалобы «новичков» на давно работающих сотрудников, что те перекладывают на них свои обязанности. Какова ваша стратегия управления данным конфликтом? Разработайте план выявления причины конфликта, подберите методы и тактики его разрешения.

План:

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_

3. \_\_\_\_\_
4. \_\_\_\_\_
5. \_\_\_\_\_

Методы и тактики разрешения конфликта:

---



---



---



---



---

Дополнение:

5. Дайте оценку различным способам и приемам разрешения социальных конфликтов.

Способ (прием) разрешения социального конфликта	Плюсы	Минусы
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		
6.		

### Тема 8. Медиация.

#### Вопросы для обсуждения:

1. Медиация: определение, виды, признаки, фазы.
2. Этика посредничества.
3. Технология ведения и стили общения в переговорном процессе.
4. Виды переговоров.
5. Функциональное предназначение переговоров.
6. Базовые элементы переговоров.

#### Практические задания:

1. Проанализируйте, какими знаниями, умениями, навыками, компетентностями должен обладать эффективный медиатор?

Знания	Умения	Навыки	Компетентности

2. От каких факторов зависит результат переговоров?

3. С какими личностными качествами человеку будет трудно стать эффективным медиатором?

## Приложение 1

### **Методика диагностики предрасположенности личности к конфликтному поведению К. Томаса (адаптированный вариант Н.В. Гришиной)**

Двухмерная модель стратегий поведения личности в конфликтном взаимодействии разработанная К. Томасом и Р. Киллменом получила широкое распространение в конфликтологии. В основе этой модели лежат ориентации участников конфликта на свои интересы и интересы противоположной стороны. Оценка интересов в конфликте — это качественная характеристика выбираемого поведения. В модели Томаса—Киллмена она соотносится с количественными параметрами: низким, средним или высоким уровнем направленности на интересы. В любом конфликте каждый участник оценивает и соотносит свои интересы и интересы соперника, задавая себе вопросы: «Что я выиграю...?», «Что я потеряю...?», «Какое значение имеет предмет спора для моего соперника...?» и т. д. На основе такого анализа он сознательно выбирает ту или иную стратегию поведения (уход, принуждение, компромисс, уступка или сотрудничество). Часто бывает так, что отражение этих интересов происходит неосознанно, и тогда поведение в конфликтном взаимодействии насыщено мощным эмоциональным напряжением и носит спонтанный характер.

При анализе конфликтов на основе рассматриваемой модели важно помнить, что уровень направленности на собственные интересы или интересы соперника зависит от трех обстоятельств:

- 1) содержания предмета конфликта;
- 2) ценности межличностных отношений;
- 3) индивидуально-психологических особенностей личности.

Особое место в оценке моделей и стратегий поведения личности в конфликте занимает ценность для нее межличностных отношений с противоположающей стороной. Если для одного из соперников межличностные отношения с другим (дружба, любовь, товарищество, партнерство и т. д.) не представляют никакой ценности, то и поведение его в конфликте будет отличаться деструктивным содержанием или крайними позициями в стратегии (принуждение, борьба, соперничество). И, наоборот, ценность межличностных отношений для субъекта конфликтного взаимодействия, как правило, является существенной причиной конструктивного поведения в конфликте или направленностью такого поведения на компромисс, сотрудничество, уход или уступку.

**Инструкция:** в каждом варианте выберите из пары то суждение, которое является наиболее типичным способом поведения для Вас. Время выполнения теста 15-20 минут.

### **Опросник:**

1. А. Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.  
Б. Чем обсуждать то, в чем мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, с чем мы оба не согласны.
2. А. Я стараюсь найти компромиссное решение.  
Б. Я пытаюсь уладить дело с учетом интересов другого и моих собственных.
3. А. обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.  
Б. Я стараюсь успокоить другого и, главным образом, сохранить наши отношения.
4. А. Я стараюсь найти компромиссное решение.  
Б. Иногда я жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека.
5. А. Улаживая спорную ситуацию, я все время стараюсь найти поддержку у другого.  
Б. Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.
6. Я пытаюсь избежать неприятностей для себя.  
Б. Я стараюсь добиться своего.
7. А. Я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно.  
Б. Я считаю возможным в чем-то уступить, чтобы добиться своего.
8. А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.  
Б. Я первым делом стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и вопросы.
9. А. Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий.  
Б. Я предпринимаю усилия, чтобы добиться своего.
10. А. Я твердо стремлюсь добиться своего.  
Б. Я пытаюсь найти компромиссное решение.
11. А. Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и вопросы.  
Б. Я стараюсь успокоить другого и, главным образом, сохранить наши отношения.
12. А. Зачастую, я избегаю занимать позицию, которая может вызывать споры.  
Б. Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу.
13. А. Я предлагаю среднюю позицию.  
Б. Я настаиваю, чтобы все было сделано по-моему.
14. А. Я сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах.  
Б. Я пытаюсь показать другому логику и преимущество моих взглядов.
15. А. Я стараюсь успокоить другого и главным образом сохранить наши отношения.  
Б. Я стараюсь сделать все необходимое, чтобы избежать напряженности.
16. А. Я стараюсь не задеть чувств другого.

- Б. Я пытаюсь убедить другого в преимуществе моей позиции.
17. А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.  
Б. Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.
18. А. Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.  
Б. Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу.
19. А. Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и вопросы.  
Б. Я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно.
20. А. Я пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия.  
Б. Я стараюсь найти наилучшее сочетание выгод и потерь для нас обоих.
21. А. Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.  
Б. Я всегда склоняюсь к прямому решению проблемы.
22. А. Я пытаюсь найти позицию, которая находится посередине между моей позицией и точкой зрения другого человека.  
Б. Я отстаиваю свои желания.
23. А. Как правило, я озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.  
Б. Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.
24. А. Если позиция другого кажется ему очень важной, я постараюсь пойти навстречу его желаниям.  
Б. Я стараюсь убедить другого прийти к компромиссу.
25. А. Я пытаюсь показать другому логику и преимущество моих взглядов.  
Б. Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.
26. А. Я предлагаю среднюю позицию.  
Б. Я почти всегда озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.
27. А. Зачастую, я избегаю занимать позицию, которая может вызывать споры.  
Б. Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.
28. А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.  
Б. Улаживая ситуацию, я обычно стараюсь найти поддержку у другого.
29. А. Я предлагаю среднюю позицию.  
Б. Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий.
30. А. Я стараюсь не задеть чувств другого.  
Б. Я всегда занимаю в спорном вопросе такую позицию, чтобы мы совместно с другим заинтересованным человеком могли добиться успеха.

### Ключ

Номер вопроса	Соперничество	Сотрудничество	Компромисс	Избегание	Приспособление
1				А	Б
2		Б	А		
3	А				Б
4			А		Б
5		А		Б	
6	Б			А	
7			Б	А	
8	А	Б			
9	Б			А	
10	А		Б		
11		А			Б

12			Б	А	
13	Б		А		
14	Б	А			
15				Б	А
16	Б				А
17	А			Б	
18			Б		А
19		А		Б	
20		А	Б		
21		Б			А
22	Б		А		
23		А		Б	
24			Б		А
25	А				Б
26		Б	А		
27				А	Б
28	А	Б			
29			А	Б	
30		Б			А

**Обработка результатов:** за каждый ответ, совпадающий с ключом, соответствующему типу поведения в конфликтной ситуации, начисляется 1 балл. Доминирующим считается тип (типы), набравшие максимальное количество баллов.

### Технологическая карта дисциплины

Направление подготовки: 03.03.00.62 (37.03.01), 39.03.01 Психология  
Профиль «Социальная психология» (очное отделение)

Наименование дисциплины/курса	Уровень/ступень образования (бакалавриат, магистратура)	Статус дисциплины в рабочем учебном плане	Количество зачетных единиц/кредитов
Конфликтология	бакалавриат	Б1.В.ОД 15	4 Кредита (ЗЕТ)
Смежные дисциплины по учебному плану			
Предшествующие: -			
Последующие: Основы консультативной психологии			
Базовый модуль № 1 «Введение в конфликтологию» (темы 1.1.- 1.4.)			
	Форма работы	Количество баллов 30%	
		min	max
Текущая работа	Доклад	5	15
Промежуточный	Собеседование	5	15

рейтинг-контроль			
<b>Итого</b>		10	30
Базовый модуль № 2 «Управление конфликтами в образовании и других сферах» (темы 2.1.- 2.4.)			
	Форма работы	Количество баллов 30%	
		min	max
Текущая работа	Доклад	5	15
Промежуточный рейтинг-контроль	Собеседование	5	15
<b>Итого</b>		10	30
<b>Итоговый модуль</b>			
Содержание	Форма работы	Количество баллов 40%	
		min	max
Собеседование по экзаменационным вопросам	Собеседование	<b>10</b>	<b>40</b>
<b>Итого</b>		<b>10</b>	<b>40</b>
Общее количество баллов по дисциплине (по итогам изучения всех модулей, без учета дополнительного модуля)		min	max
		<b>30</b>	<b>100</b>
<b>ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЙ МОДУЛЬ</b>			
	Форма работы	Количество баллов	
		min	max
	Составление и защита понятийного словаря	<b>0</b>	<b>15</b>
<b>Итого</b>		<b>0</b>	<b>15</b>
Общее количество баллов по дисциплине (по итогам изучения всех модулей, без учета дополнительного модуля)		min	max
		<b>35</b>	<b>100</b>

### Общая схема расчета рейтинга

Базовый модуль №1: 10 – 30 %

Базовый модуль №2: 10 – 30 %

Базовый модуль №2: 10 – 40 %

Итоговый модуль: 5 – 10 %

### Соответствие рейтинговых баллов и академической отметки при экзамене

30 - 60 баллов - 3 (удовлетворительно)

61 - 80 баллов - 4 (хорошо)

81-100 баллов - 5 (отлично)

Министерство образования и науки Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
КРАСНОЯРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ  
УНИВЕРСИТЕТ ИМ. В.П. АСТАФЬЕВА

Институт психолого-педагогического образования

Кафедра психологии детства

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по  
дисциплине

КОНФЛИКТОЛОГИЯ



Направление подготовки: 03.03.00.62 (37.03.01), 39.03.01 Психология

Профиль «Социальная психология»

(очная форма обучения)

Составитель: Василькова Ж.Г.

### **Назначение фонда оценочных средств**

1.1. Целью создания ФОС дисциплины «Конфликтология» является установление соответствия учебных достижений запланированным результатам обучения и требованиям основной профессиональной образовательной программы, рабочей программы дисциплины.

1.2. ФОС по дисциплине/модулю решает задачи:

- контроль и управление процессом приобретения студентами необходимых знаний, умений, навыков и уровня сформированности компетенций, определенных в ФГОС ВО по соответствующему направлению подготовки;
- контроль (с помощью набора оценочных средств) и управление (с помощью элементов обратной связи) достижением целей реализации ОПОП, определенных в виде набора универсальных и общепрофессиональных компетенций выпускников;
- обеспечение соответствия результатов обучения задачам будущей профессиональной деятельности через совершенствование традиционных и внедрение инновационных методов обучения в образовательный процесс Университета.

1.3. ФОС разработан на основании нормативных документов:

- федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки - 03.03.00.62 (37.03.01) Психология
- Положения о формировании фонда оценочных средств для текущего контроля успеваемости, промежуточной и итоговой аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры, программам подготовки научно-педагогических кадров в аспирантуре в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении

высшего образования «Красноярский государственный педагогический университет им. В.П. Астафьева» и его филиалах.

2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе изучения дисциплины:

2.1. Перечень компетенций, формируемых в процессе изучения дисциплины.

Выпускник, освоивший программу бакалавриата, должен обладать следующими компетенциями:

- способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК – 6).

2.2. Этапы формирования и оценивания компетенций.

Компетенция	Этапы формирования компетенции	Дисциплины, практики, участвующие в формировании компетенции	Тип контроля	Оценочное средство/КИМы	
				Номер	Форма
ОК-6 – способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	Ориентировочный	Введение в профессию	Текущий контроль	2	Опрос
	Когнитивный	Социальная психология	Текущий контроль	2	Опрос
	Праксиологический	Педагогическая психология	Промежуточная аттестация	2	Опрос
	Рефлексивно-оценочный	Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков	Промежуточная аттестация	1	Экзамен

3. Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации

3.1. Фонды оценочных средств включают: вопросы к экзамену.

3.2. Оценочные средства

3.2.1. Оценочное средство – вопросы к экзамену.

Критерии оценивания по оценочному средству №1 - вопросы к экзамену:

Формируемые компетенции	Высокий уровень сформированности компетенции	Продвинутый уровень сформированности компетенции	Базовый уровень сформированности компетенции
	(87-100 балл) Отлично/зачтено	(87-100 балл) Хорошо/зачтено	(87-100 балл) Удовлетворительно/зачтено
ОК - 6	Обучающийся на высоком уровне способен к работе в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	Обучающийся на среднем уровне способен к работе в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	Обучающийся на удовлетворительном уровне способен к работе в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия

4. Фонд оценочных средств для текущего контроля успеваемости.

4.1. Фонды оценочных средств включают: опрос.

#### 4.2. Критерии оценивания по оценочному средству №2 - опрос:

Критерии оценивания	Количество баллов
Полнота, последовательность и структурированность изложения вопроса	1
Аналитический подход к рассмотрению вопроса	1
Ответы на дополнительные вопросы	1
Привлечение доказательной базы	1
Аргументированность собственной точки зрения	1
Максимальный балл	5

#### 5. Учебно-методическое и информационное обеспечение фондов оценочных средств.

- Дусказиева, Ж. Г. Конфликтология: практикум/ Ж. Г. Дусказиева. - Красноярск: КГПУ им. В. П. Астафьева, 2012. - 108 с.
- Дусказиева Ж.Г. Конфликтология: рабочая тетрадь / Краснояр. гос. пед. ун-т им. В.П.Астафьева. – Красноярск, 2014. – 31с.

#### 6. Оценочные средства (контрольно-измерительные материалы):

##### 6.1. Вопросы к экзамену:

1. Определение конфликта. Положительные и негативные стороны конфликтов.
2. Динамика конфликта.
3. Стратегии поведения в конфликте.
4. Внутриличные конфликты и их причины (в трудах З.Фрейда, А.Адлера, Э.Фромма, А.Маслоу и др.)
5. Конфликтные личности и стратегии эффективного взаимодействия с ними.
6. Структура конфликта. Роли в конфликте.
7. Уровень притязаний и внутриличный конфликт.
8. Связь внутриличного конфликта с кризисами возраста.
9. Особенности межличностных конфликтов.
10. Взаимосвязь межличностных конфликтов с внутриличными и групповыми.
11. Причины межличностных конфликтов.
12. Классификация межличностных конфликтов.
13. Основные типы и источники конфликтов в организациях.
14. Профилактика, управление и разрешение конфликтов в организациях.
15. Военный конфликт.
16. Культурные и этнические конфликты.
17. Экономический и политический конфликты.
18. Основные ошибки руководителя в управлении, которые могут приводить к конфликтам в организации.
19. Феномен лидерства. Виды лидерства.
22. Основные способы завершения конфликта с участием двух сторон.
23. Основные способы завершения конфликта с помощью третьей стороны.
24. Требования к участнику переговоров.
25. Структура переговорного процесса (налаживание контакта, прием и передача информации, движение к согласию, принятие решения).
26. Переговорные стили.
27. Процесс и стадии медиации.
28. Функции медиатора.

##### 6.2. Опрос.

1. Определение конфликта. Положительные и негативные стороны конфликтов.

2. Динамика конфликта.
3. Стратегии поведения в конфликте.
4. Внутриличностные конфликты и их причины (в трудах З.Фрейда, А.Адлера, Э.Фромма, А.Маслоу и др.)
5. Конфликтные личности и стратегии эффективного взаимодействия с ними.
6. Структура конфликта. Роли в конфликте.
7. Уровень притязаний и внутриличностный конфликт.
8. Связь внутриличностного конфликта с кризисами возраста.
9. Особенности межличностных конфликтов.
10. Взаимосвязь межличностных конфликтов с внутриличностными и групповыми.
11. Причины межличностных конфликтов.
12. Классификация межличностных конфликтов.
13. Основные типы и источники конфликтов в организациях.
14. Профилактика, управление и разрешение конфликтов в организациях.
15. Военный конфликт.
16. Культурные и этнические конфликты.
17. Экономический и политический конфликты.
18. Основные ошибки руководителя в управлении, которые могут приводить к конфликтам в организации.
19. Феномен лидерства. Виды лидерства.
22. Основные способы завершения конфликта с участием двух сторон.
23. Основные способы завершения конфликта с помощью третьей стороны.
24. Требования к участнику переговоров.
25. Структура переговорного процесса (налаживание контакта, прием и передача информации, движение к согласию, принятие решения).
26. Переговорные стили.
27. Процесс и стадии медиации.
28. Функции медиатора.

Карта литературного обеспечения (включая электронные ресурсы)  
 «Конфликтология»  
 Направление подготовки: 03.03.00.62 (37.03.01) Психология  
 Профиль «Социальная психология» (очное отделение)

Наименование	Место хранения / электронный адрес	Кол-во экземпляров / точек доступа
<b>Основная литература</b>		
1. Рамендик, Д. М. Управленческая психология: учебник/ Д. М. Рамендик. - 2-е изд., испр. и доп.. - М.: ФОРУМ, 2010. - 255 с.: ил.. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-91134-435-1	Библиотека КГПУ	ЧЗ(1), АНЛ(2), ФлЖ(2), АУЛ(10)
2. Дусказиева Ж.Г. Конфликтология: рабочая тетрадь / Краснояр. гос. пед. ун-т им. В.П.Астафьева. – Красноярск, 2014. – 31с.	Библиотека КГПУ	ЧЗ(1), АНЛ(2), АУЛ(7)
3. Дусказиева, Ж. Г. Конфликтология: практикум/ Ж. Г. Дусказиева. - Красноярск: КГПУ им. В. П. Астафьева, 2012. - 108 с.	Библиотека КГПУ	КбПД(5)
	Библиотека КГПУ	ЧЗ(1), АНЛ(3), АУЛ(28)
<b>Информационные справочные системы</b>		
ЭБС КГПУ		

Наименование дисциплин, изучение которых опирается на данную дисциплину	Кафедра	Предложения об изменениях в пропорциях материала, порядка изложения и т.д.	Принятое решение (протокол №, дата) кафедрой, разработавшей программу
Основы консультативной психологии	Социальной психологии	Согласовать содержание тем о деловом консультировании в кризисных ситуациях	29.09.2015 г., протокол №_1_

Лист согласования рабочей программы дисциплины «Конфликтология» с другими дисциплинами образовательной программы на 2015-2016 учебный год

Зав.кафедрой  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 2015 г.

\_\_\_\_\_

О.В. Груздева

Председатель НМСН  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 2015 г.

\_\_\_\_\_

О.В. Груздева