

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования  
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"  
Елабужский институт (филиал)  
Факультет математики и естественных наук



подписано электронно-цифровой подписью

## Программа дисциплины

Тренинг управления конфликтами в образовательной среде Б1.В.ДВ.03.02

Направление подготовки: 44.04.01 - Педагогическое образование

Профиль подготовки: Цифровое образование

Квалификация выпускника: магистр

Форма обучения: заочное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2019

**Автор(ы):** Гарифзянова А.Р.

**Рецензент(ы):** Смирнов С.В., Асратян Норайр Мартинович

### **СОГЛАСОВАНО:**

Заведующий(ая) кафедрой: Смирнов С. В.

Протокол заседания кафедры No \_\_\_\_ от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Учебно-методическая комиссия Елабужского института КФУ (Факультет математики и естественных наук):

Протокол заседания УМК No \_\_\_\_ от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

## Содержание

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы
2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы высшего образования
3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся
4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий
  - 4.1. Структура и тематический план контактной и самостоятельной работы по дисциплине (модулю)
  - 4.2. Содержание дисциплины
5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)
6. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)
  - 6.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы и форм контроля их освоения
  - 6.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания
  - 6.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы
  - 6.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций
7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)
  - 7.1. Основная литература
  - 7.2. Дополнительная литература
8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины (модуля)
9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)
10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)
11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)
12. Средства адаптации преподавания дисциплины к потребностям обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Программу дисциплины разработал(а)(и) доцент, к.н. (доцент) Гарифзянова А.Р. (Кафедра философии социологии, Факультет филологии и истории), albina.garifzyanova@gmail.com

### 1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Выпускник, освоивший дисциплину, должен обладать следующими компетенциями:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ОПК-1	Способен осуществлять и оптимизировать профессиональную деятельность в соответствии с нормативными правовыми актами в сфере образования и нормами профессиональной этики
ОПК-7	Способен планировать и организовывать взаимодействия участников образовательных отношений

Выпускник, освоивший дисциплину:

Должен знать:

- основные психологические и социологические теории возникновения конфликта;
- основные закономерности и особенности проявления конфликтов в различных сферах общественной жизни;
- сущность, закономерности и функции развития конфликта;
- психологические особенности конфликтных личностей и основные стратегии поведения личностей в конфликте.

Должен уметь:

- применять различные технологии разрешения конфликта;
- регулировать конфликтную ситуацию, путем ведения переговорной деятельности;
- анализировать, диагностировать и управлять конфликтными ситуациями.

Должен владеть:

- основными понятиями и категориями конфликтологии;
- системой знаний конфликтологии на основе ценностного отношения к деятельности в системе 'человек-человек';
- основными психолого-педагогическими умениями в управлении сложными ситуациями: аналитико-диагностическими, прогностическими, проектировочными, конструктивно-организационными, контрольно-оценочными, коммуникативными, рефлексивными;
- важнейшими профессионально-личностными качествами: эмпатией, толерантностью, рефлексией, продуктивного взаимодействия между членами коллектива, чувством ответственности за принятые решения, креативностью.

Должен демонстрировать способность и готовность:

- использовать основы философских знаний, анализировать главные этапы и закономерности исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности;
- взаимодействовать с участниками образовательного процесса и социальными партнёрами, руководить коллективом, толерантно воспринимая социальные, этноконфессиональные и культурные различия;
- применять современные методики и технологии организации образовательной деятельности, диагностики и оценивания качества образовательного процесса по различным образовательным программам.

### 2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы высшего образования

Данная учебная дисциплина включена в раздел "Б1.В.ДВ.03.02 Дисциплины (модули)" основной профессиональной образовательной программы 44.04.01 "Педагогическое образование (Цифровое образование)" и относится к дисциплинам по выбору.

Осваивается на 1 курсе в 1 семестре.

### 3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетных(ые) единиц(ы) на 72 часа(ов).

Контактная работа - 8 часа(ов), в том числе лекции - 4 часа(ов), практические занятия - 4 часа(ов), лабораторные работы - 0 часа(ов), контроль самостоятельной работы - 0 часа(ов).

Самостоятельная работа - 55 часа(ов).

Контроль (зачёт / экзамен) - 9 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины: экзамен в 1 семестре.

#### 4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

##### 4.1 Структура и тематический план контактной и самостоятельной работы по дисциплине (модулю)

N	Разделы дисциплины / модуля	Семестр	Виды и часы контактной работы, их трудоемкость (в часах)			Самостоятельная работа
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
1.	Тема 1. Введение в проблематику конфликтологии. Конфликт: понятие, структура конфликта. Типология конфликта.	1	2	2	0	6
2.	Тема 2. Анализ конфликта. Функции конфликта. Анатомия конфликта. Динамика и граница конфликта	1	2	0	0	8
3.	Тема 3. Поведение людей в конфликте. Психологические особенности личности, влияющие на возникновение конфликтов. Стратегии, стили поведения в конфликте. Регулирование отношений с конфликтными личностями.	1	0	0	0	8
4.	Тема 4. Внутриличностные конфликты. Способы разрешения внутриличностных конфликтов.	1	0	0	0	8
5.	Тема 5. Межличностные и групповые конфликты. Особенности межличностных конфликтов. Классификация межличностных конфликтов. Управление межличностными и групповыми конфликтами	1	0	0	0	8
6.	Тема 6. Конфликты в организациях. Основные типы конфликтов в организациях. Профилактика, управление и разрешение конфликтов в организациях.	1	0	2	0	8
7.	Тема 7. Конфликты в школе. Природа конфликтов в системе образования. Основные способы урегулирования конфликтов.	1	0	0	0	9
8.	Тема 8. Технология выхода из конфликта. Управление стрессами для предупреждения конфликтов. Диагностика конфликта.	1	0	0	0	0
9.	Тема 9. Методы управления конфликтами. Переговоры. Требования к участникам переговоров.	1	0	0	0	0
	Итого		4	4	0	55

## 4.2 Содержание дисциплины

### **Тема 1. Введение в проблематику конфликтологии. Конфликт: понятие, структура конфликта. Типология конфликта.**

Конфликтология - наука об изучении конфликтов и способах их урегулирования. Объект, предмет, цели и задачи курса. Теоретико-методологические основы конфликтологии. Конфликтология в системе наук. Характеристика конфликта как социального феномена. Понятие конфликта, его сущность и структура. Необходимые и достаточные условия возникновения конфликта. Предмет конфликта, образ конфликтной ситуации, мотивы конфликта и позиции конфликтующих сторон и их роль в анализе конфликта. Классификация конфликтов. Классификация конфликтов по критериям:

- стороны конфликта;
- сферы наличия конфликта;
- результативности;
- направленности;
- аспекту потребностей;
- продолжительности во времени.

Моделирование конфликтов в соответствии с типологией.

### **Тема 2. Анализ конфликта. Функции конфликта. Анатомия конфликта. Динамика и граница конфликта**

Структурные элементы: конфликтанты, зона разногласия, представления о ситуации, мотивы и действия конфликтантов.

Причины и стимулы возникновения конфликтов. Динамика конфликта. Стадии развития конфликта: предконфликтная ситуация, инцидент, эскалация, кульминация, завершение конфликта, постконфликтная ситуация.

### **Тема 3. Поведение людей в конфликте. Психологические особенности личности, влияющие на возникновение конфликтов. Стратегии, стили поведения в конфликте. Регулирование отношений с конфликтными личностями.**

Рассмотрение конкретных конфликтов, конфликтных ситуаций. Выделение морфологических единиц (конфликтанты, предмет конфликта, зона разногласий, представления конфликтантов, их действия). Определение динамики развития конфликта. Модели поведения личности в конфликтном взаимодействии и их характеристика. Психологические особенности личности, влияющие на возникновение конфликтов. Природные свойства личности. Система потребностей, мотивов, интересов. Внутреннее представление личности о себе, я - образ. Стратегии поведения в конфликте: избегание, соперничество, приспособление, компромисс, сотрудничество. Общая характеристика стиля поведения. Индивидуальный стиль поведения в конфликте: партнёрский, прагматический, психозащитный, доминантный, контактный, самоутверждающийся. Основное содержание регулирования отношений с конфликтантами: прогнозирование, предупреждение, стимулирование, регулирование и разрешение. Технологии регулирования конфликта: информационные, коммуникационные, социально-педагогические, организационные.

### **Тема 4. Внутриличностные конфликты. Способы разрешения внутриличностных конфликтов.**

Понятие внутриличностного конфликта и его особенности. Основные психологические концепции возникновения внутриличностных конфликтов.

Подход З. Фрейда в обосновании внутриличностного конфликта. Многослойность личности. Сознательное-бессознательное. Защитные механизмы: отрицание, забывание, вытеснение фантазии, проекции, замещение, рационализация. Постфрейдистские концепции. Теория комплекса неполноценности А. Адлера. Учение об экстраверсии и интроверсии К. Юнга. Концепция экзистенциальной дихотомии Э. Фромма. Теория когнитивного диссонанса Л. Фестингера. Ролевые конфликты по Дж. Миду. Теория притязаний А. Маслоу. Формы проявления внутриличностных конфликтов. И их симптомы: неврастения, эйфория, регрессия, проекция, номадизм, рационализм. Способы разрешения внутриличностных конфликтов и их содержание: компромисс, уход, переориентация, сублимация, идеализация, вытеснение, коррекция. Диагностика стратегии и стиля поведения при внутриличностном конфликте.

### **Тема 5. Межличностные и групповые конфликты. Особенности межличностных конфликтов.**

#### **Классификация межличностных конфликтов. Управление межличностными и групповыми конфликтами**

Понятие межличностного конфликта. Особенности межличностных конфликтов. Мо-тивационный подход М. Дойча и Г. Макклитона. Когнитивный, деятельностный, организационный и другие подходы в теории возникновения межличностных конфликтов. Локализация межличностных конфликтов. Взаимосвязь межличностных с внутриличностными и групповыми конфликтами. Классификация межличностных конфликтов по сферам существования и по своему эффекту, функциональными последствиями, по критериям реальности и истинности/ложности.

Предотвращение, профилактика возникновения межличностных конфликтов. Управление конфликтами и конфликтными отношениями на стадиях их возникновения. Стимулирование конфликта, его формы и средства. Использование результатов отдельных актов конфликтной борьбы, а также результатов разрешения конфликтов. Проектирование и конструирование конфликтов, их последствия. Специфика проявления причин межличностных конфликтов в различных видах деятельности и пути их разрешения.



## **Тема 6. Конфликты в организациях. Основные типы конфликтов в организациях. Профилактика, управление и разрешение конфликтов в организациях.**

Понятие организации как основной ячейки в структуре современного общества. Основные типы конфликтов в организациях: личность-личность (межличностные), группа (межгрупповые), группа-личность. Функции конфликтов в организации. Факторы, влияющие на возникновение конфликтов в группах: численность неформальной группы, состав, наличие норм поведения у данной группы, существование неформального лидера, распределение ролей. Конфликты на различных стадиях его развития коллектива в организации: первичного синтеза, дифференциации, интеграции, стабилизации или распада.

Виды конфликтологической деятельности по управлению конфликтами в организациях.

Методы определения сплоченности и стадии развития коллектива, его микроклимата. Социометрия. Психологический климатический круг Б.Такмена.

## **Тема 7. Конфликты в школе. Природа конфликтов в системе образования. Основные способы урегулирования конфликтов.**

Школа как единица образования и её социальные функции. Факторы конфликтности в отношениях в школе. Школьные конфликты: причины возникновения, динамика развития, классификация, функции и последствия. Конфликты в отношениях между родителями и детьми. Причины детско-родительских конфликтов. Функции и последствия конфликтов в школе.

## **Тема 8. Технология выхода из конфликта. Управление стрессами для предупреждения конфликтов. Диагностика конфликта.**

Технологии выхода из конфликта. Понятие и природа стресса, его сущность. Причины и источники стресса. Виды стрессов: хронический, острый, физиологический и психологический. Факторы, вызывающие стресс: организационные, внеорганизационные, личностные. Фазы развития стресса: мобилизация, дезадаптация, дезорганизация. Влияние темперамента на состояние стресса. Профессиональный стресс Профилактика стрессов в производственных ситуациях. Приемы выхода из стрессовых ситуаций. Стрессоустойчивость как способ предупреждения конфликтов. Индивидуальная стратегия и тактика стрессоустойчивого поведения. Диагностика конфликта. Диагностика внутриличностного конфликта: проективные и стандартизированные методики (Несуществующее животное, Вартегга, Т. Лири, Уровень

соотношения ценности и доступности в различных жизненных сферах и т.п.). Диагностика конфликтов в коллективе. Определение критической массы конфликта (Н.Н. Вересов). Диагностика стратегий поведения в конфликте К. Томаса. Диагностика микроклимата в коллективе..

## **Тема 9. Методы управления конфликтами. Переговоры. Требования к участникам переговоров.**

Манипуляция и сопротивление: причины и способы преодоления. Медиация в конфликте.

Теория и методология управления конфликтами. Методы управления внутриличностными конфликтами. Методы управления межличностными конфликтами. Управление конфликтами в организации. Переговорные стили. Жесткий стиль. Мягкий стиль. Торговый стиль. Сотруднический стиль. Требования к участникам переговоров Дж. Бейкера. Модели поведения партнёров в переговорном процессе (избегающий, уступающий, отрицающий, наступающий). Регуляция психологической атмосферы. Баланс вознаграждения и наказания оппонента. Налаживание контакта. Факторы, способствующие и препятствующие налаживанию контактов. Обратная связь, комплимент, критика. Прием информации. Понимание видения проблемы партнером. Искажение информации. Техника слушания: нерелексивное, эмпатическое, активное. Приемы активного слушания: перефразирование, развитие идеи, резюме, сообщение о восприятии другого, сообщение о собственном самочувствии, расспрашивание. Виды вопросов. Тактика получения полезной и достоверной информации. Передача информации. Объяснение своего видения проблемы партнеру. Стили ведения беседы. ?Трудные? типы слушателей. Движение к согласию: конкретизация проблемы, обсуждение вариантов решения проблемы, манипуляция и противодействие им. Сопротивление и способы преодоления. Завершение переговоров. Роли третьей стороны в конфликте. Основные этапы медиации. Тактики взаимодействия медиатора с оппонентами.

## **5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)**

Самостоятельная работа обучающихся выполняется по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия. Самостоятельная работа подразделяется на самостоятельную работу на аудиторных занятиях и на внеаудиторную самостоятельную работу. Самостоятельная работа обучающихся включает как полностью самостоятельное освоение отдельных тем (разделов) дисциплины, так и проработку тем (разделов), осваиваемых во время аудиторной работы. Во время самостоятельной работы обучающиеся читают и конспектируют учебную, научную и справочную литературу, выполняют задания, направленные на закрепление знаний и отработку умений и навыков, готовятся к текущему и промежуточному контролю по дисциплине.

Организация самостоятельной работы обучающихся регламентируется нормативными документами, учебно-методической литературой и электронными образовательными ресурсами, включая:

Порядок организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утвержден приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 5 апреля 2017 года №301).

Письмо Министерства образования Российской Федерации №14-55-99бин/15 от 27 ноября 2002 г. "Об активизации самостоятельной работы студентов высших учебных заведений".

Положение от 29 декабря 2018 г. № 0.1.1.67-08/328 "О порядке проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования "Казанский (Приволжский) федеральный университет".

Положение № 0.1.1.67-06/241/15 от 14 декабря 2015 г. "О формировании фонда оценочных средств для проведения текущей, промежуточной и итоговой аттестации обучающихся федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования "Казанский (Приволжский) федеральный университет".

Положение № 0.1.1.56-06/54/11 от 26 октября 2011 г. "Об электронных образовательных ресурсах федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего профессионального образования "Казанский (Приволжский) федеральный университет".

Регламент № 0.1.1.67-06/66/16 от 30 марта 2016 г. "Разработки, регистрации, подготовки к использованию в учебном процессе и удаления электронных образовательных ресурсов в системе электронного обучения федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования "Казанский (Приволжский) федеральный университет".

Регламент № 0.1.1.67-06/11/16 от 25 января 2016 г. "О балльно-рейтинговой системе оценки знаний обучающихся в федеральном государственном автономном образовательном учреждении высшего образования "Казанский (Приволжский) федеральный университет".

Регламент № 0.1.1.67-06/91/13 от 21 июня 2013 г. "О порядке разработки и выпуска учебных изданий в федеральном государственном автономном образовательном учреждении высшего профессионального образования "Казанский (Приволжский) федеральный университет".

Журнал "Конфликтология" - <http://conflictology.ru/index.php/conflict>

Кафедра исследований мира и конфликта, университет Упсала, Швеция (Department of Peace and Conflict research, Uppsala) - <http://www.pcr.uu.se/>

Центр по проблемам конфликта и переговоров, Стэнфордский университет, США - The Stanford Center on Conflict and Negotiation - <http://www.stanford.edu/>

## 6. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)

### 6.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы и форм контроля их освоения

Этап	Форма контроля	Оцениваемые компетенции	Темы (разделы) дисциплины
<b>Семестр 1</b>			
	<i>Текущий контроль</i>		
1	Ситуационная задача	ОПК-7, ОПК-1	1. Введение в проблематику конфликтологии. Конфликт: понятие, структура конфликта. Типология конфликта. 2. Анализ конфликта. Функции конфликта. Анатомия конфликта. Динамика и граница конфликта 3. Поведение людей в конфликте. Психологические особенности личности, влияющие на возникновение конфликтов. Стратегии, стили поведения в конфликте. Регулирование отношений с конфликтными личностями.
2	Тестирование	ОПК-1	4. Внутриличностные конфликты. Способы разрешения внутриличностных конфликтов. 5. Межличностные и групповые конфликты. Особенности межличностных конфликтов. Классификация межличностных конфликтов. Управление межличностными и групповыми конфликтами 6. Конфликты в организациях. Основные типы конфликтов в организациях. Профилактика, управление и разрешение конфликтов в организациях.
3	Кейс	ОПК-7	7. Конфликты в школе. Природа конфликтов в системе образования. Основные способы урегулирования конфликтов. 8. Технология выхода из конфликта. Управление стрессами для предупреждения конфликтов. Диагностика конфликта. 9. Методы управления конфликтами. Переговоры. Требования к участникам переговоров.
	<b>Экзамен</b>	ОПК-1, ОПК-7	

### 6.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Форма контроля	Критерии оценивания				Этап
	Отлично	Хорошо	Удовл.	Неуд.	
<b>Семестр 1</b>					
<b>Текущий контроль</b>					
Ситуационная задача	Высокий уровень владения знаниями и навыками при нахождении решения проблемных ситуаций. Способность продемонстрировать результат, полностью удовлетворяющий целям профессиональной деятельности.	Хороший уровень владения знаниями и навыками при нахождении решения проблемных ситуаций. Способность продемонстрировать результат, в основном удовлетворяющий целям профессиональной деятельности.	Удовлетворительный уровень владения знаниями и навыками при нахождении решения проблемных ситуаций. Способность продемонстрировать результат, удовлетворяющий отдельным целям профессиональной деятельности.	Неудовлетворительный уровень владения знаниями и навыками при нахождении решения проблемных ситуаций. Отсутствие способности продемонстрировать результат, удовлетворяющий целям профессиональной деятельности.	1
Тестирование	86% правильных ответов и более.	От 71% до 85 % правильных ответов.	От 56% до 70% правильных ответов.	55% правильных ответов и менее.	2
Кейс	Отличная способность применять имеющиеся знания и умения для нахождения решения проблемных ситуаций. Прекрасное владение знаниями и навыками, необходимыми для решения кейса. Высокий уровень самостоятельности, инициативности, креативности, коммуникативных навыков, способности к планированию и предвидению результатов.	Хорошая способность применять имеющиеся знания и умения для нахождения решения проблемных ситуаций. Достаточное владение знаниями и навыками, необходимыми для решения кейса. Хороший уровень самостоятельности, инициативности, креативности, коммуникативных навыков, способности к планированию и предвидению результатов.	Удовлетворительная способность применять имеющиеся знания и умения для нахождения решения проблемных ситуаций. Слабое владение знаниями и навыками, необходимыми для решения кейса. Низкий уровень самостоятельности, инициативности, креативности, коммуникативных навыков, способности к планированию и предвидению результатов.	Неудовлетворительная способность применять имеющиеся знания и умения для нахождения решения проблемных ситуаций. Недостаточное владение знаниями и навыками, необходимыми для решения кейса. Недостаточный для решения профессиональных задач уровень самостоятельности, инициативности, креативности, коммуникативных навыков, способности к планированию и предвидению результатов.	3



Форма контроля	Критерии оценивания				Этап
	Отлично	Хорошо	Удовл.	Неуд.	
<b>Экзамен</b>	Обучающийся обнаружил всестороннее, систематическое и глубокое знание учебно-программного материала, умение свободно выполнять задания, предусмотренные программой, усвоил основную литературу и знаком с дополнительной литературой, рекомендованной программой дисциплины, усвоил взаимосвязь основных понятий дисциплины в их значении для приобретаемой профессии, проявил творческие способности в понимании, изложении и использовании учебно-программного материала.	Обучающийся обнаружил полное знание учебно-программного материала, успешно выполнил предусмотренные программой задания, усвоил основную литературу, рекомендованную программой дисциплины, показал систематический характер знаний по дисциплине и способен к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности.	Обучающийся обнаружил знание основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по профессии, справился с выполнением заданий, предусмотренных программой, знаком с основной литературой, рекомендованной программой дисциплины, допустил погрешности в ответе на экзамене и при выполнении экзаменационных заданий, но обладает необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя.	Обучающийся обнаружил значительные пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустил принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий и не способен продолжить обучение или приступить по окончании университета к профессиональной деятельности без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.	

### 6.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

#### Семестр 1

#### Текущий контроль

##### 1. Ситуационная задача

Темы 1, 2, 3

Цель задания: заложить умение анализировать, сопоставлять, сравнивать основные понятия конфликтологии, развивать способности аргументировано доказывать свою точку зрения. Форма оценки: Оценка экспертов. (10 баллов)

Оценку выступления каждого студента производят эксперты (2 чел.).

Экспертам необходимо: 1) разработать критерии оценки, основываясь на основных целях задания в пределах 10 баллов; 2) оценить каждого участника группы по разработанным критериям; 3) подготовить презентацию в Microsoft Powerpoint; 4) подготовить выступление на 2 мин о результатах проделанной работы.

Оценку работы экспертов проводит преподаватель

##### 2. Тестирование

Темы 4, 5, 6

Тема 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9.

1. Укажите универсальные причины социальных конфликтов: а. неудовлетворенность потребностей; б. несовпадение интересов; с. различия в ценностных ориентациях; d. все ответы верны; e. ни один ответ неверен.

2. На предконфликтной стадии: а. происходит силовое конфликтное взаимодействие; б. складывается структура конфликта; с. имеет место ненасильственное или с мини-мальным применением силы сбалансированное противостояние; d. все ответы верны; e. ни один ответ неверен.

3. То, что является основным объектом притязания конфликтующих сторон в конкретном социальном конфликте, ученые называют: а. конфликтными ресурсами; б. конфликтным рангом; с. предметом конфликта; d. субъектом конфликта; e. конфликтным инцидентом.

4. Совокупность сил и средств, привлекаемых субъектами конфликта в конфликтном взаимодействии, ученые называют: а. конфликтными ресурсами; б. конфликтным рангом; с. предметом конфликта; d. субъектом конфликта; e. конфликтным инцидентом.

5. Любые индивиды, социальные группы, организации, институты, в той или иной мере вовлеченные в конфликт, учеными называются: а. конфликтными ресурсами; б. кон-фликтным рангом; с. предметом конфликта; d. субъектом конфликта; e. конфликтным инци-дентом.
6. Совокупность сил и средств, которые может использовать тот или иной субъект в конфликтном взаимодействии, ученые называют: а. конфликтными ресурсами; б. конфликтным рангом; с. предметом конфликта; d. субъектом конфликта; e. конфликтным инцидентом.
7. Случайное или намеренно спровоцированное любым субъектом конфликта событие, переводящее предконфликтную стадию в стадию силового конфликтного взаимодействия, учеными называется: а. конфликтными ресурсами; б. конфликтным рангом; с. предметом конфликта; d. субъектом конфликта; e. конфликтным инцидентом.
8. Субъект конфликта, стремящийся к непосредственному овладению предметом кон-фликта, это: а. член группы поддержки; б. наблюдатель; с. подстрекатель; d. оппонент; e. по-средник (медиатор).
9. Субъект конфликта, оказывающий помощь оппоненту в овладении предметом кон-фликта, но сам на него не претендующий, это: а. член группы поддержки; б. наблюдатель; с. подстрекатель; d. оппонент; e. посредник (медиатор).
10. Субъект конфликта, добровольно или вынужденно фиксирующий процесс его протекания, не участвуя в конфликтном взаимодействии, это: а. член группы поддержки; б. наблюдатель; с. подстрекатель; d. оппонент; e. посредник (медиатор).
11. Субъект конфликта, самостоятельно или по инициативе оппонентов вмешивающийся в процесс его протекания с целью помочь делу конструктивного завершения конфликта, это: а. член группы поддержки; б. наблюдатель; с. подстрекатель; d. оппонент; e. по-средник (медиатор).
12. Субъект конфликта, явно или тайно способствующий его началу и эскалации, но не являющийся оппонентом, это: а. член группы поддержки; б. наблюдатель; с. подстрека-тель; d. оппонент; e. посредник (медиатор).
13. После работы врач снимает белый халат и занимается домашними делами. Какой способ защиты от ролевого конфликта имеет место в данном случае? а. рационализация ролей; б. распределение ролей; с. разделение ролей; d. регулирование ролей; e. реализация ро-лей.
14. Эмоциональный социальный конфликт разрешается только тогда, когда: а. истощаются ресурсы конфликтующих сторон; б. изменяются установки участников конфликта относительно друг друга; с. в конфликт вступает третья сила, создающая подавляющий перевес одному из участников конфликта; d. один из соперников идет на уступки и изменяет цели своего поведения в конфликте; e. устраняется причина конфликта.
15. Какое социальное действие может способствовать продолжению уже существующего социального конфликта: а. отступление, б. блокирование, с. иденти-фикация, d. возмездие (ответное действие) e. компромисс.
16. Каким понятием определяется конфликт, возникающий в сознании индивида (или группы индивидов), находящегося на стыке двух культур, обладающих противоречащими друг другу нормами, стандартами, требованиями? а. культурный конфликт, б. ролевой кон-фликт, с. социальный конфликт
17. Каким понятием определяется конфликт, который связан с выполнением индивидом несовместимых, противоречащих друг другу социальных ролей? а. культурный конфликт, б. ролевой конфликт, с. социальный конфликт
18. Каким понятием определяется тип социальных взаимодействий, характеризующийся противодействием социальных субъектов, обусловленный противоречием их потребностей, интересов, ценностей, а также социальных статусов, ролей и функций: а. культурный конфликт, б. ролевой конфликт, с. социальный конфликт
19. Конфликт между субъектами, занимающими в общественной системе один и тот же статусный уровень, называется: а. культурный конфликт; б. ролевой конфликт; с. социальный конфликт; d. горизонтальный конфликт; e. вертикальный конфликт.
20. Конфликт между субъектами, занимающими в общественной системе неравный статусный уровень, называется: а. культурный конфликт; б. ролевой конфликт; с. социальный конфликт; d. горизонтальный конфликт; e. вертикальный конфликт.
21. К предотвращению межнациональных конфликтов ведет а. создание национально-однородных государств; б. компактное расселение людей одной национальности в пределах многонационального государства; с. обеспечение прав и свобод граждан независимо от национальной принадлежности; d. законодательное исключение упоминания национальности во всех официальных документах; e. силовое выселение отдельных этнических групп с территории страны.
22. Завершение конфликта, достигнутое на основе взаимных уступок называется: а. консенсус; б. инцидент; с. договор; d. компромисс; e. эскалация.
23. Конфликтология как наука возникла: а. в XIX в; б. вместе с возникновением человечества; с. в XX в..
24. Внутриличностный конфликт понимается как конфликт между: а. сознательной и бессознательной структурами; б. 2 бессознательными установками; с. 2 сознательными тен-денциями; d. между любыми внутриличностными структурами.
25. Полный перечень структурных элементов конфликта составляют: а. роли оппонентов, объект конфликта, среда конфликта; б. позиции субъектов, участники конфликта, зона разногласий; с. стороны конфликта, субъективные и объективные характеристики конфликта.
26. Выберите наиболее полный и верный список социальных ролей участников кон-фликта: а. судьи, посредники, конфликтанты, инициаторы, жертвы; б. субъекты, жертвы, подстрекатели, союзники, посредники, организаторы; с. свидетели, участники, группа под-держки, зрители, оппоненты, управленцы.

27. Ресурсы сторон конфликта это: а. общий потенциал субъектов и участников конфликта, который может быть в нем использован; б. знания, умения и навыки конфликтантов; с. материальная обеспеченность сторон, участвующих в конфликте.
28. К этапам конфликта относятся: а. эскалация, конфликтная ситуация, речевое про-тиводействие; б. инициация конфликта, инцидент, деструктивный конфликт; с. тупик, кон-фликтная ситуация, инцидент, эскалация, послеконфликтная стадия.
29. Стратегия поведения в конфликте основывается на: а. модели заинтересованности в успехе другого; б. модели заинтересованности в собственном успехе; с. модели двойной заинтересованности.
30. Стратегия сотрудничества: а. приводит к разрешению конфликта; б. ее примени-мость и выигрышность зависит от конкретной ситуации; с. свидетельствует о высокой кон-фликтологической компетентности личности.
31. Какое из сочетаний приводимых понятия имеет отношение к стратегиям поведе-ния в конфликте: а. уступка, уход, сотрудничество; б. компромисс, критика, борьба, с. борьба, уход, убеждение.
32. С точки зрения трансактного анализа к конфликтогенам можно отнести: а. присоединение; б. пересечение трансакций; с. нахождение в позиции родителя;
33. К поведенческим конфликтогенам можно отнести: а. проявление агрессии, пре-восходства, эгоизма; б. редукция сознательной части психики; с. общение с конфликтными личностями.
34. Выберите адекватный вариант поведения (комбинация из трех позиций) в трансакции Взрослого: а. проявляет чувство вины, руководит, уточняет ситуацию; б. работает с информацией, анализирует, разговаривает на равных; с. требует, покровительствует, руководит.
35. Выберите адекватный вариант поведения (комбинация из трех позиций) в тран-сакции Ребенок: а. проявляет чувство обиды, шалит, подчиняется; б. оценивает, проявляет чувство беспомощности; с. подчиняется, одобряет, уточняет ситуацию.
36. Существенными характеристиками эскалации конфликта являются: а. использо-вание угроз в адрес оппонента; б. признание реальности конфликта; с. расширение соци-альной среды конфликта.
37. Спиральная модель эскалации конфликта предполагает: а. принцип дополнитель-ного схизмогенеза; б. принцип симметричного схизмогенеза; с. агрессивно-оборонительный принцип.
38. Жесткие тактики поведения в конфликте: а. всегда используются только после применения мягких и нейтральных; б. ориентируется на нанесение вреда, ущерба или использование давления на оппонента; с. их присутствие в конфликтном сценарии свидетельствует о недостатках d. воспитания личности.
39. Стратегия соперничества: а. ведет к эскалации конфликта независимо от другой позиции; б. характеризует человека как эгоиста; с. ее применимость и выигрышность зави-сит от конкретной ситуации.
40. К групповым конфликтам относятся: а. личность - группа; б. группа - группа; с. личность - группа, группа - группа; d. микрогруппа - руководитель.
41. Интегративное разрешение конфликта означает: а. соглашение, достигаемое, ко-гда стороны конфликта сходятся в срединной точке на некоей очевидной координате; б. до-стижение согласия через узаконенные процедуры установления победителя; с. разрешение конфликта, примиряющее обе стороны или решение без проигравших.
42. К информационным технологиям регулирования конфликта принадлежат: а. устранение слухов; б. обеспечение ровного психологического климата; с. снижение соци-альной напряжённости.
43. Предупреждение конфликта представляет собой: а. управление конфликтом с це-лью его легитимации; б. вид деятельности, направленный на ограничение конфликта; с. превентивную форму управления конфликтом.
44. Снятие избыточной агрессии: а. форма предупреждения внутри и межличностных конфликтов; б. механизм внутриличностной защиты; с. форма самовоспитания личности.
45. Медиация это: а. вмешательство по типу юридического урегулирования конфликта; б. любое посредничество; с. ограниченный арбитраж.
46. Гарвардская школа управления переговорами предполагает: а. принципиальные переговоры; б. позиционный торг; с. управление балансом сил.
47. Содержание управления конфликтом включает в себя: а. прогнозирование, предупреждение (стимулирование), регулирование, разрешение; б. прогнозирование, анализ, предупреждение, разрешение; с. диагностику, предупреждение, регулирование, завершение.
48. Признание реальности конфликта конфликтантами, легитимизация и институционализация конфликта входят в состав: а. разрешения конфликта; б. стимулирования конфликта; с. регулирования конфликта; d. предупреждения конфликта.
49. Стимулирование конфликта предполагает: а. разрешение текущих проблем; б. диагностику существующей ситуации в коллективе; с. форму управления конфликтом.
50. Легитимизация конфликта - это: а. достижение соглашения между конфликтующими сторонами по признанию и соблюдению установленных правил и норм поведения в конфликте; б. создание соответствующих органов и рабочих групп по регулированию конфликтного взаимодействия; с. обращение к посреднику.
51. Институционализация конфликта - это: а. определение места и времени переговоров по существу конфликта; б. создание соответствующих органов и рабочих групп по регулированию конфликтного взаимодействия; с. достижение соглашения между конфликтующими сторонами по признанию и соблюдению установленных правил и норм поведения в конфликте.
52. Что относится к форме завершения конфликта: а. уступка, компромисс, уход, соперничество; б. перерастание в другой конфликт, отмена, затухание, разрешение; с. разрешение, уход, отмена, убеждение.

### 3. Кейс

## Темы 7, 8, 9

Составить собственный кейс: Вспомните одну из трудных (конфликтных) ситуаций, в которых вы оказывались ранее. Охарактеризуйте свое поведение в ней. Проанализируйте конструктивную и деструктивную функции этой ситуации.

Провести:

- а) анализ кейса, рассматриваемого на занятии; классификация конфликтной ситуации, определение объекта конфликта, целей, мотивов, стратегий и тактик поведения сторон;
- б) анализ фрагмента фильма "Волна 2" или "Учитель на замену", просмотренного на занятии; классификация конфликтной ситуации, определение объекта конфликта, целей, мотивов, стратегий и тактик поведения сторон и выделить все стадии протекания заданного конфликта (что происходит на какой стадии).

в) просмотр и анализ тренингов известных коучеров

Работа в малых группах (деление по оппонентам конфликта)

Форма оценки: Оценка экспертов (5 баллов)

Письменно сделать анализ и выводы по проведенным на занятии диагностикам: тест Томаса, Тест 35 пословиц.

Форма оценки: Взаимооценка (работа в парах).

### Экзамен

Вопросы к экзамену:

1. Конфликт и культура.
2. Социологический подход к конфликту.
3. Предмет, объект, задачи конфликтологии.
4. Причины межличностных конфликтов.
5. Типология конфликтов.
6. Управление межличностными и межгрупповыми конфликтами.
7. Возникновение и развитие конфликтологии. Конфликтология в России.
8. Классификация межличностных конфликтов.
9. Анализ конфликтной ситуации.
10. Профилактика конфликтов в организациях.
11. Постфрейдистские концепции и конфликт.
12. Сотруднический стиль разрешения конфликта.
13. Процесс развития конфликта.
14. Стратегии обострения конфликта.
15. Причины и стимулы конфликта. Объективные и субъективные факторы возникновения конфликта.
16. Управление конфликтами.
17. Возрастные различия и конфликт. Кризис возраста.
18. Искусство ведения переговоров. Требования к участникам переговоров.
19. Конфликтные личности.
20. Стратегия движения к согласию.
21. Критическая масса конфликта.
22. Фрейдистский подход конфликтологии.
23. Характерологические различия и конфликт.
24. Техника ведения переговоров.
25. Особенности межличностных конфликтов. Взаимосвязь межличностных, внутри-личностных и межгрупповых конфликтов.
26. Функции медиатора по разрешению конфликтов.
27. Стратегии ?ДО? и ?ПОСЛЕ? возникновения конфликтов.
28. Стратегия ?Работа с лидерами конфликтов?.
29. Диагностика конфликта.
30. Торговый стиль управления конфликтом.
31. Конфликтные паттерны в трансактной психологии.
32. Межнациональные конфликты. 33. Стратегии поведения в конфликте.
34. Политические конфликты.
35. Конфликт и манипуляция.
36. Анатомия конфликта, его структурные элементы.
37. Основные типы конфликтов в организациях.
38. Гендерные различия как фактор возникновения конфликтов.
39. Цена конфликта. Выигрыш и проигрыш.
40. Внутриличностные конфликты.
41. Роли третьей стороны в конфликте.
42. Основные этапы медиации.
43. Тактики взаимодействия медиатора с оппонентами.



#### 6.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

В КФУ действует балльно-рейтинговая система оценки знаний обучающихся. Суммарно по дисциплине (модулю) можно получить максимум 100 баллов за семестр, из них текущая работа оценивается в 50 баллов, итоговая форма контроля - в 50 баллов.

Для зачёта:

56 баллов и более - "зачтено".

55 баллов и менее - "не зачтено".

Для экзамена:

86 баллов и более - "отлично".

71-85 баллов - "хорошо".

56-70 баллов - "удовлетворительно".

55 баллов и менее - "неудовлетворительно".

Форма контроля	Процедура оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций	Этап	Количество баллов
<b>Семестр 1</b>			
<b>Текущий контроль</b>			
Ситуационная задача	Студенты получают формулировку проблемной ситуации профессиональной деятельности, для которой нужно найти решения с позиции участников ситуации. Оцениваются применение методов решения проблемных ситуаций, способность анализировать элементы ситуации, навыки, необходимые для профессиональной деятельности.	1	20
Тестирование	Тестирование проходит в письменной форме или с использованием компьютерных средств. Обучающийся получает определённое количество тестовых заданий. На выполнение выделяется фиксированное время в зависимости от количества заданий. Оценка выставляется в зависимости от процента правильно выполненных заданий.	2	15
Кейс	Обучающиеся получают задание предложить решение для определённой практической ситуации, как правило, моделирующей ситуацию профессиональной деятельности. Оцениваются применение методов анализа кейса, навыки, необходимые для профессиональной деятельности, найденное решение.	3	15
<b>Экзамен</b>	Экзамен нацелен на комплексную проверку освоения дисциплины. Экзамен проводится в устной или письменной форме по билетам, в которых содержатся вопросы (задания) по всем темам курса. Обучающемуся даётся время на подготовку. Оценивается владение материалом, его системное освоение, способность применять нужные знания, навыки и умения при анализе проблемных ситуаций и решении практических заданий.		50

#### 7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

##### 7.1 Основная литература:

- Егидес, А. П. Психология конфликта [Электронный ресурс]: учеб. пособие / А. П. Егидес. - М.: Московский финансово-промышленный университет 'Синергия', 2013. - (Университетская серия). - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=451312>
- Конфликтология: Учеб. пособие / Е.А. Земедлина. - 2-е изд. - М.: ИЦ РИОР: НИЦ Инфра-М, 2013. - 141 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=368679>
- Фесенко, О. П. Практикум по конфликтологии или Учимся разрешать конфликты (для студентов всех направлений подготовки) [Электронный ресурс]: практикум / О. П. Фе-сенко, С.В. Колесникова. - М.: ФЛИНТА, 2014. - 128 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=458059>

##### 7.2. Дополнительная литература:

- Галиахметов, Р. Н. Социально-философский анализ конфликта [Электронный ре-сурс]: монография. - Красноярск: Сиб. федер. ун-т, 2012. - 124 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=492783>
- Конфликтология: Учебник / А.Я. Кибанов, И.Е. Ворожейкин и др.; Под ред. А.Я. Кибанова; Гос. Универ. Управл. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: НИЦ Инфра-М, 2014. - 301 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=405091>
- Технологии педагогического мастерства / Б.Р. Мандель. - М.: Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 211 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=525397>



## 8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины (модуля)

Библиотека РГИУ: Конфликтология. Учебное пособие - <http://www.i-u.ru/>

Вишневская А.В. Конфликтология: Курс лекций - <https://www.twirpx.com/file/170745/>

Конфликтология для студентов КФУ - <https://admissions.kpfu.ru/node/3723686>

## 9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Вид работ	Методические рекомендации
лекции	<p>Методические рекомендации к участию в устном опросе.</p> <p>Устный опрос связан с лекционным курсом, но не дублирует, а углубляет знания, полученные на лекции. Устный опрос проводится с учётом знаний, полученных студентами по другим дисциплинам, прежде всего гуманитарного блока.</p> <p>Основными структурными элементами опроса являются: - обсуждение преподавателем совместно со студентами темы занятий; - постановка вопросов и разрешение с их помощью конкретных ситуаций; - консультации преподавателя во время занятий; - обсуждение и оценка полученных результатов; - текущий контроль знаний. Проведение опроса осуществляется в соответствии с рабочей программой учебной дисциплины и календарным планом. Подготовка к опросу предполагает не только тщательное изучение специальной обязательной литературы, но и работу с источниками. Для студентов, желающих более глубоко изучить тему, вынесенную на семинар, рекомендуется дополнительная литература. Подготовку к устному опросу надо начинать с работы над учебным и лекционным материалом по данной теме. Большое внимание при подготовке к опросу должно быть уделено знакомству с рекомендованной литературой.</p>
практические занятия	<p>Методические рекомендации к практическим занятиям.</p> <p>Одним из условий, обеспечивающих успех занятия, является совокупность определённых конкретных требований к выступлениям, докладам, рефератам студентов; требований чётких, но не сковывающих творческую мысль выступающих. Этому требованию удовлетворяет следующий комплекс минимальных требований: соответствие содержания теме; раскрытие сущности проблемы, полное и краткое; логичное и связанное построение доклада; наличие обоснованных выводов; знание источников и умение сослаться на них. Обязательным требованием к выступающему, особенно в начале семинарского курса, является зачитывание плана выступления. Можно рекомендовать студенту осветить лишь один или два пункта его доклада, что формирует гибкость мышления, способность переключать внимание, быстроту переориентировки. Руководителю же семинара это позволяет предотвращать повторения, выделять главное, экономить время.</p> <p>Важнейшие требования к выступлениям студентов - самостоятельность в подборе фактического материала и аналитическом отношении к нему, умение рассматривать примеры и факты во взаимосвязи и взаимообусловленности, отбирать наиболее существенные из них. Приводимые участником занятия примеры и факты должны быть существенными, по возможности перекликаться с профилем обучения и в то же время не быть слишком 'специализированными'. Примеры из области наук, близких к будущей специальности студента, из сферы познания, обучения поощряются руководителем занятия.</p> <p>Методические рекомендации к самостоятельной работе. Приступая к освоению дисциплины, необходимым этапом является рефлексия исходных знаний. Под рефлексией здесь и далее подразумевается переосмысление обучающимся собственного опыта, полученного при овладении модулем, и результатов деятельности в учебном процессе. При рефлексии необходимо задать себе следующие вопросы: 1) Что нового я узнал? 2) Что я научился делать? 3) Чем это может быть мне полезно в дальнейшем? 4) Что мне непонятно в освоенном материале? 5) Чему я хотел бы научиться в продолжение сделанного? 6) Как мне преодолеть замеченные недостатки? Сообразуясь с ответами на эти вопросы следует, пользуясь рекомендованными источниками, продолжить работу над освоением дисциплины.</p>

Вид работ	Методические рекомендации
самостоятельная работа	<p>В ходе освоения дисциплины необходимо выполнить ряд учебных действий: работа в малой группе, участие в диспутах, написание эссе, работа в социальных сообществах педагогов, написание докладов для е-портфолио и их защита. Подготовка к аудиторным занятиям. Самостоятельная работа студентов подразделяется на: аудиторную (под контролем преподавателя - это самостоятельная работа студентов на семинарских и практических занятиях) и внеаудиторную 'без преподавателя' (проработка 'учебного материала в соответствии с графиком самостоятельной работы (по конспектам, учебной и научной литературе), подготовка к аудиторным занятиям', под которой может пониматься закрепление конспектов лекций, подготовка к семинарским и практическим занятиям, подготовка к сдаче промежуточного и итогового контроля, зачёта или экзамена, а также написание рефератов, докладов, выполнение курсовых и дипломных работ, выполнение научно-исследовательской работы, подготовка к конкурсу, олимпиаде, самостоятельная работа во время практики, просмотр видеофильмов).</p>
ситуационная задача	<p>Ситуационные задачи - это задачи, позволяющие осваивать интеллектуальные операции последовательно в процессе работы с информацией: ознакомление - понимание - применение - анализ - синтез - оценка.</p> <p>Специфика ситуационной задачи в том, что она носит ярко выраженный практико-ориентированный и интегративный характер, но для ее решения необходимо конкретное предметное знание.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Вначале внимательно прочитайте всю информацию, изложенную в задаче, чтобы составить целостное представление о ситуации.</li> <li>2. Еще раз внимательно прочитайте информацию. Выделите те абзацы, которые кажутся вам наиболее важными.</li> <li>3. Постарайтесь сначала в устной форме охарактеризовать ситуацию. Определите, в чем ее суть, что имеет первостепенное значение, а что - второстепенное. Потом письменно зафиксируйте выводы.</li> <li>4. Зафиксируйте все факты, которые относятся к этой проблеме, (и те, которые изложены в ситуации, и те, которые вам известны из литературных источников и собственного опыта) в письменном виде. Так вы облегчите нахождение взаимосвязей между явлениями, которые описывает ситуация</li> <li>5. Сформулируйте основные положения решения, которое, на ваш взгляд, необходимо принять относительно изложенной проблемы</li> <li>6. Попытайтесь найти альтернативные варианты решения проблемы, если такие существуют</li> <li>7. Разработайте перечень практических мероприятий по реализации вашего решения. Попробуйте определить достоверность достижения успеха в случае принятия предложенного вами решения</li> <li>8. Изложите результаты решения задачи в письменной форме.</li> </ol>
тестирование	<p>Тестирование - позволяет оценить знание фактического материала, умение логически мыслить, способность к рефлексии и творчески подходить к решению поставленной задачи.</p> <p>При самостоятельной подготовке к тестированию студенту необходимо:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>а) готовясь к тестированию, проработайте информационный материал по дисциплине. Проконсультируйтесь с преподавателем по вопросу выбора учебной литературы;</li> <li>б) четко выясните все условия тестирования заранее. Вы должны знать, сколько тестов Вам будет предложено, сколько времени отводится на тестирование, какова система оценки результатов и т.д.</li> <li>в) приступая к работе с тестами, внимательно и до конца прочтите вопрос и предлагаемые варианты ответов. Выберите правильные (их может быть несколько). На отдельном листке ответов выпишите цифру вопроса и буквы, соответствующие правильным ответам;</li> <li>г) приступая к работе с тестами, внимательно и до конца прочтите вопрос и предлагаемые варианты ответов. Выберите правильные (их может быть несколько). На отдельном листке ответов выпишите цифру вопроса и буквы, соответствующие правильным ответам;</li> <li>д) в процессе решения желательно применять несколько подходов в решении задания. Это позволяет максимально гибко оперировать методами решения, находя каждый раз оптимальный вариант;</li> <li>е) если Вы встретили чрезвычайно трудный для Вас вопрос, не тратьте много времени на него. Переходите к другим тестам. Вернитесь к трудному вопросу в конце.</li> </ol>

Вид работ	Методические рекомендации
кейс	Методические рекомендации к кейсу Проверка способности студента формировать научные тексты осуществляется посредством реферата. Кейс - простейшая форма научной работы, представляющая собой сжатое изложение результатов практического исследования. В задачу исследователя входит знакомство с основными источниками информации по выбранной теме, выявление основных подходов к решению проблемы, формулировка и аргументирование собственного мнения относительно неё. В учебную программу кейс включается с целью отработки и контроля навыков студента по работе с научной литературой и формирования научного текста. При оценивании кейса рассматривается степень его соответствия требованиям, которые могут быть разделены на три группы: требования к содержанию, структуре и оформлению.
экзамен	Обучающее значение экзаменов состоит в том, что студент в период экзаменационной сессии вновь обращается к пройденному учебному материалу, перечитывает конспект лекций, учебник, иные источники информации. Он не только повторяет и закрепляет полученные знания, но и получает новые. Именно во время подготовки к экзаменам старые знания обобщаются и переводятся на качественно новый уровень на уровень системы как упорядоченной совокупности данных. Правильная подготовка к экзамену позволяет понять логику всего предмета в целом

#### **10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)**

Освоение дисциплины "Тренинг управления конфликтами в образовательной среде" предполагает использование следующего программного обеспечения и информационно-справочных систем:

Операционная система Microsoft Windows Professional 7 Russian

Пакет офисного программного обеспечения Microsoft Office 2010 Professional Plus Russian

Браузер Google Chrome

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "ZNANIUM.COM", доступ к которой предоставлен обучающимся. ЭБС "ZNANIUM.COM" содержит произведения крупнейших российских учёных, руководителей государственных органов, преподавателей ведущих вузов страны, высококвалифицированных специалистов в различных сферах бизнеса. Фонд библиотеки сформирован с учетом всех изменений образовательных стандартов и включает учебники, учебные пособия, учебно-методические комплексы, монографии, авторефераты, диссертации, энциклопедии, словари и справочники, законодательно-нормативные документы, специальные периодические издания и издания, выпускаемые издательствами вузов. В настоящее время ЭБС ZNANIUM.COM соответствует всем требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования (ФГОС ВО) нового поколения.

#### **11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)**

Освоение дисциплины "Тренинг управления конфликтами в образовательной среде" предполагает использование следующего материально-технического обеспечения:

Мультимедийная аудитория, вместимостью более 60 человек. Мультимедийная аудитория состоит из интегрированных инженерных систем с единой системой управления, оснащенная современными средствами воспроизведения и визуализации любой видео и аудио информации, получения и передачи электронных документов. Типовая комплектация мультимедийной аудитории состоит из: мультимедийного проектора, автоматизированного проекционного экрана, акустической системы, а также интерактивной трибуны преподавателя, включающей тач-скрин монитор с диагональю не менее 22 дюймов, персональный компьютер (с техническими характеристиками не ниже Intel Core i3-2100, DDR3 4096Mb, 500Gb), конференц-микрофон, беспроводной микрофон, блок управления оборудованием, интерфейсы подключения: USB, audio, HDMI. Интерактивная трибуна преподавателя является ключевым элементом управления, объединяющим все устройства в единую систему, и служит полноценным рабочим местом преподавателя. Преподаватель имеет возможность легко управлять всей системой, не отходя от трибуны, что позволяет проводить лекции, практические занятия, презентации, вебинары, конференции и другие виды аудиторной нагрузки обучающихся в удобной и доступной для них форме с применением современных интерактивных средств обучения, в том числе с использованием в процессе обучения всех корпоративных ресурсов. Мультимедийная аудитория также оснащена широкополосным доступом в сеть интернет. Компьютерное оборудование имеет соответствующее лицензионное программное обеспечение.

## **12. Средства адаптации преподавания дисциплины к потребностям обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья**

При необходимости в образовательном процессе применяются следующие методы и технологии, облегчающие восприятие информации обучающимися инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья:

- создание текстовой версии любого нетекстового контента для его возможного преобразования в альтернативные формы, удобные для различных пользователей;
- создание контента, который можно представить в различных видах без потери данных или структуры, предусмотреть возможность масштабирования текста и изображений без потери качества, предусмотреть доступность управления контентом с клавиатуры;
- создание возможностей для обучающихся воспринимать одну и ту же информацию из разных источников - например, так, чтобы лица с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения - аудиально;
- применение программных средств, обеспечивающих возможность освоения навыков и умений, формируемых дисциплиной, за счёт альтернативных способов, в том числе виртуальных лабораторий и симуляционных технологий;
- применение дистанционных образовательных технологий для передачи информации, организации различных форм интерактивной контактной работы обучающегося с преподавателем, в том числе вебинаров, которые могут быть использованы для проведения виртуальных лекций с возможностью взаимодействия всех участников дистанционного обучения, проведения семинаров, выступления с докладами и защиты выполненных работ, проведения тренингов, организации коллективной работы;
- применение дистанционных образовательных технологий для организации форм текущего и промежуточного контроля;
- увеличение продолжительности сдачи обучающимся инвалидом или лицом с ограниченными возможностями здоровья форм промежуточной аттестации по отношению к установленной продолжительности их сдачи;
- продолжительности сдачи зачёта или экзамена, проводимого в письменной форме, - не более чем на 90 минут;
- продолжительности подготовки обучающегося к ответу на зачёте или экзамене, проводимом в устной форме, - не более чем на 20 минут;
- продолжительности выступления обучающегося при защите курсовой работы - не более чем на 15 минут.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО и учебным планом по направлению 44.04.01 "Педагогическое образование" и магистерской программе Цифровое образование .