МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное учреждение
высшего профессионального образования
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"
Отделение педагогики

**УТВЕРЖДАЮ**
Проректор
по образовательной деятельности КФУ
Проф. Минзарипов Р.Г.

*подписано электронно-цифровой подписью*

# Программа дисциплины

Конфликтология Б3.ДВ.13

Направление подготовки: 050400.62 - Психолого-педагогическое образование
Профиль подготовки: Психология и социальная педагогика
Квалификация выпускника: бакалавр
Форма обучения: очное
Язык обучения: русский

**Автор(ы):**

Касимова Р.Ш.

**Рецензент(ы):**

Валеева Р.А.

**СОГЛАСОВАНО:**

Заведующий(ая) кафедрой: Валеева Р. А.
Протокол заседания кафедры No ___ от "____" _____ 201__г
Учебно-методическая комиссия Института психологии и образования (отделения педагогики):
Протокол заседания УМК No ____ от "____" _____ 201__г

Регистрационный No 801251414

Казань
2014

## Содержание

1. Цели освоения дисциплины
2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы
3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины /модуля
4. Структура и содержание дисциплины/ модуля
5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения
6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов
7. Литература
8. Интернет-ресурсы
9. Материально-техническое обеспечение дисциплины/модуля согласно утвержденному учебному плану

Программу дисциплины разработал(а)(и) старший преподаватель, к.н. Касимова Р.Ш. Кафедра общей и социальной педагогики отделение педагогики , Ramilya.Kasimova@kpfu.ru

## 1. Цели освоения дисциплины

формирование конфликтологической компетентности будущего специалиста по социальной работе как составляющей общей профессиональной компетентности на основе освоения теоретических основ конфликтологии в социальной работе, формирование представлений о методах предупреждения и разрешения конфликтов в работе с клиентами и коллегами.

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

Данная учебная дисциплина включена в раздел " Б3.ДВ.13 Профессиональный" основной образовательной программы 050400.62 Психолого-педагогическое образование и относится к дисциплинам по выбору. Осваивается на 4 курсе, 8 семестр.

Данный курс призван сформировать представление о конфликте как форме социального взаимодействия, преодолеть негативное отношение к конфликту, сформировать представление о специфике социальных конфликтов, их причинах, их возможностях управления конфликтным взаимодействием, развить диагностические умения для определения уровней конфликтности, стрессовости, стратегии поведения в конфликте, сформировать навыки эффективного взаимодействия, конструктивного разрешения конфликтов.

Для изучения данной дисциплины, студентам необходимы знания, умения, которые они приобрели в ходе изучения таких дисциплин как "Социальная педагогика", "Социальная психология". Дальнейшая реализация полученных знаний найдет свое отражение в изучении таких дисциплин как Психолого-педагогическое взаимодействие участников образовательного процесса, а также при прохождении практики.

## 3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины /модуля

В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

| Шифр компетенции | Расшифровка приобретаемой компетенции |
|---|---|
| СК-1 | способен использовать систематизированные психолого-педагогические теоретические знания в профессиональной деятельности социального педагога |
| СК-11 | готов к осуществлению профилактической работы по предупреждению школьной и социальной дезадаптации, девиантного и делинквентного поведения |
| СК-2 | готов применять современные социально-педагогические технологии психолого-педагогической поддержки и сопровождения детей и семей группы риска |
| СК-4 | готов к изучению медико-психологических и социально-педагогических особенностей личности учащихся, условий их жизни, специфики микросреды; выявление детей и семей группы риска |

В результате освоения дисциплины студент:

4. должен демонстрировать способность и готовность:

- определять основные конфликтологические понятия, категории и принципы в контексте рассматриваемой дисциплины;

- выявлять причины и последствия конфликтов в социальной работе;

- анализировать конфликты и применять эффективные методы их разрешения;
- систематизировать данные, полученные в ходе научного наблюдения, формировать гипотезы;
- адекватно оценивать поведение в конфликтных ситуациях;
- конструктивно действовать в ситуациях конфликта;
- владеть основами предупреждения и разрешения конфликтных ситуаций.

## 4. Структура и содержание дисциплины/ модуля

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных(ые) единиц(ы) 144 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины экзамен в 8 семестре.

Суммарно по дисциплине можно получить 100 баллов, из них текущая работа оценивается в 50 баллов, итоговая форма контроля - в 50 баллов. Минимальное количество для допуска к зачету 28 баллов.

86 баллов и более - "отлично" (отл.);

71-85 баллов - "хорошо" (хор.);

55-70 баллов - "удовлетворительно" (удов.);

54 балла и менее - "неудовлетворительно" (неуд.).

### 4.1 Структура и содержание аудиторной работы по дисциплине/ модулю

**Тематический план дисциплины/модуля**

| N | Раздел Дисциплины/ Модуля | Семестр | Неделя семестра | Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах) | | | Текущие формы контроля |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | Лекции | Практические занятия | Лабораторные работы | |
| 1. | Тема 1. Методология, история и теоретические основы конфликтологии | 8 | | 6 | 8 | 0 | устный опрос |
| 2. | Тема 2. Конфликты в различных сферах социального взаимодействия | 8 | | 6 | 10 | 0 | деловая игра |
| 3. | Тема 3. Основы предупреждения и регулирования конфликтов | 8 | | 8 | 12 | 0 | тестирование реферат |
| . | Тема . Итоговая форма контроля | 8 | | 0 | 0 | 0 | экзамен |
| | Итого | | | 20 | 30 | 0 | |

### 4.2 Содержание дисциплины

**Тема 1. Методология, история и теоретические основы конфликтологии**

***лекционное занятие (6 часа(ов)):***

1. Конфликтология: предмет, цели, значение в обществе. 2. Возникновение и развитие конфликтологических идей. 3. Общая теория конфликта.

***практическое занятие (8 часа(ов)):***

1. Социологическое направление в разработке теории конфликта. 2. Психологическое направление в разработке теории конфликта. 3. Место конфликтологии в системе социальных наук 4. Конфликт и конфликтная ситуация. Критерии выявления.

**Тема 2. Конфликты в различных сферах социального взаимодействия**

***лекционное занятие (6 часа(ов)):***

1. Внутриличностные конфликты: специфика, формы проявления. 2. Межличностные и групповые конфликты: многообразие сфер существования. 3. Организационные конфликты: особенности протекания.

***практическое занятие (10 часа(ов)):***

1. Структура конфликта. Функции конфликта. 2. Типология конфликтов. 3. Конфликт и социальное противоречие. 4. Детерминация конфликта. 5. Этапы развития конфликта, их основное содержание

**Тема 3. Основы предупреждения и регулирования конфликтов**

***лекционное занятие (8 часа(ов)):***

1. Методы исследования и диагностики конфликтов. 2. Прогнозирование и предупреждение конфликтов. 3. Управление социальными конфликтами. 4. Переговорный процесс как технология регулирования конфликтов.

***практическое занятие (12 часа(ов)):***

1.Формально-правовые способы работы с конфликтом (общий обзор). 2.Психотехнические способы работы с конфликтом (общий обзор). 3.Переговоры как способ разрешения конфликта. 4.Посредничество (медиация) в переговорах. 5. Методика разрешения конфликтов в процессе социальной работы. 6. Взаимосвязь конфликтов и стрессовых состояний в системе социальной работы.

### 4.3 Структура и содержание самостоятельной работы дисциплины (модуля)

| N | Раздел Дисциплины | Семестр | Неделя семестра | Виды самостоятельной работы студентов | Трудоемкость (в часах) | Формы контроля самостоятельной работы |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1. | Тема 1. Методология, история и теоретические основы конфликтологии | 8 | | подготовка к устному опросу | 18 | устный опрос |
| 2. | Тема 2. Конфликты в различных сферах социального взаимодействия | 8 | | подготовка к деловой игре | 20 | деловая игра |
| 3. | Тема 3. Основы предупреждения и регулирования конфликтов | 8 | | подготовка к реферату | 10 | реферат |
| | | | | подготовка к тестированию | 10 | тестирование |
| | Итого | | | | 58 | |

## 5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения

При реализации программы дисциплины "Конфликтология" используются различные образовательные технологии. Аудиторные лекционные занятия проводятся с использованием лекций - бесед, проблемных лекций, лекций с разбором конкретных ситуаций, лекций-дискуссий.

Практические (семинарские) занятия проходят в форме обсуждения основных, проблемных, дискуссионных вопросов по темам, а также проверки самостоятельных работ и в форме фронтального контрольного опроса. Основные теоретические вопросы, рассматриваемые на лекциях, предполагают активную самостоятельную работу студентов. В целях актуализации, сопоставительного анализа, уточнения и понимания полученного объема знаний студентам даются вопросы для самостоятельного изучения, на которые они должны дать ответы в устной или письменной форме. Интерактивные формы работы в рамках данного курса предполагают активные методы обучения: ведомая (управляемая) дискуссия или беседа, демонстрация слайдов или учебных фильмов, мозговой штурм, деловую игру и т.д.

## 6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов

**Тема 1. Методология, история и теоретические основы конфликтологии**

устный опрос , примерные вопросы:

1.Дайте определение конфликта. Сформулируйте необходимые и достаточные условия возникновения конфликта. 2. Конфликт и проблемы развития общества. Феноменальность конфликтов. 3. Особенности этнонациональных конфликтов. 4. Возникновение и развитие конфликтологических идей. 5. Охарактеризуйте структуру конфликта. 6. Назовите причины и участников этнонациональных конфликтов. 7. Охарактеризйте два основных направления в развитии социологических взглядов на происхождение и роль конфликтов в общественном развитии, сформировавшихся во второй половине прошлого века. 8. Покажите особенности конфликтов демократической власти. 9. Влияние религиозных и культурных особенностей на развитие этнонациональных конфликтов. 10. Источники и причины возникновения социальных конфликтов. 11. Типология политических конфликтов. 12. Пути снижения агрессии в конфликтах на уровне государства и общества. 13. Определите понятие ?социальный конфликт?. Покажите особенности теории ?производного конфликта?, докажите ее жизнеспособность. 14. Дайте характеристику динамики конфликтов. 15. Покажите особенности конфликтов авторитарной власти.

**Тема 2. Конфликты в различных сферах социального взаимодействия**

деловая игра , примерные вопросы:

Сформулируйте дополнительные для предупреждения конфликтов, выделите наиболее актуальные для решения национальных конфликтов в России, проранжируйте предложенные меры.

**Тема 3. Основы предупреждения и регулирования конфликтов**

реферат , примерные темы:

1.Основные направления в разработке теории конфликта. 2.Социологическое направление в разработке теории конфликта. 3.Психологическое направление в разработке теории конфликта. 4.Конфликтология в системе социальных дисциплин. 5.Конфликтология и социальная работа. 6.Понятие конфликта. Подходы к определению понятия конфликта. 7.Конфликт и конфликтная ситуация. Критерии выявления. 8.Структура конфликта. Основные элементы структуры конфликта. 9.Функции конфликта, их классификация. Практическое использование знаний об основных функциях конфликта в деятельности социального работника. 10. Типология конфликтов, ее значение для практической деятельности социального работника. 11.Конфликт как социальный феномен. 12.Конфликт и социальное противоречие. 13.Детерминация конфликта. Классификация причин конфликта и ее практическое использование в деятельности социального работника. 14.Возникновение конфликта. 15.Этапы развития конфликта, их основное содержание. Критерии выявления этапа развития конфликта. 16.Модели завершения конфликта. Критерии завершения и результаты. 17.Понятие конфликтофобии. Природа и механизмы конфликтофобии. 18.Конфликтофобия как причина и следствие психологических и социальных явлений. Способы выявления степени конфликтофобии у клиентов социального работника. 19.Связанные с конфликтом явления. 20.Влияние уровня образования и специфики мировоззрения участников на разрешение конфликта. 21.Внутриличностный конфликт, типология. Специфика разворачивания, работа с ним социального работника. 22.Межличностный конфликт, типология. Специфика разворачивания, работа с ним социального работника. 23.Социальные конфликты, их типы, специфика разворачивания и работы с ними социального работника. 24.Возможности практической работы с конфликтом. 25.Формально-правовые способы работы с конфликтом. 26.Психотехнические стратегии в прикладной конфликтологии. 27.Переговоры как способ разрешения конфликта. 28.Посредничество в разрешении конфликта. 29.Процедура проведения переговоров между конфликтующими сторонами. 30.Роль письменного договора в разрешении конфликта.

тестирование , примерные вопросы:

1. Под конфликтами в сфере управления понимают: а) конфликт между субъектами и объектами управлений; б) конфликты, которые возникают в системах социального взаимодействия субъектов и объектов управления; в) конфликты между субъектами управления различных уровней; г) конфликты между руководителем и подчиненными; д) конфликты в процессе принятия управленческих решений 2. Семейный конфликт - это: а) конфликт между супругами; б) конфликт между родителями и детьми; в) конфликт родственников; г) конфликт между различными семьями; д) конфликт между любыми членами семьи. 3. К групповым конфликтам относятся конфликты: а) личность - группа; б) группа - группа; в) личность - группа и группа - группа; г) руководитель - коллектив; д) микрогруппа - микрогруппа внутри коллектива. 4. Внутриличностный конфликт - это: а) глубокие эмоциональные переживания личностью своих неудач; б) состояние тревоги, вызываемое предстоящей сложной ситуацией; в) столкновение противоположно направленных мотивов личности; г) столкновение противоположно направленных поведенческих характеристик личности; д) внутренние колебания личности, стоящей перед выбором средств для достижения конкретной цели. 5. Управление конфликтами - это: а) целенаправленное воздействие на процесс его динамики; б) целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействия на процесс его динамики в интересах развития или разрушения той социальной системы, к которой имеет отношение данный конфликт; в) целенаправленное воздействие на конфликтующих в интересах снижения уровня напряженности между ними; г) целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействия на процесс формирования адекватного образа конфликтной ситуации у конфликтующих в интересах снижения уровня напряженности между ними; д) целенаправленное воздействие на мотивы конфликтующих. 6. Конфликтогены - это: а) слова, действия (или бездействия), которые могут привести к конфликту; б) проявления конфликта; в) причины конфликта, обусловленные социальным статусом личности; г) состояния личности, которые наступают после разрешения конфликта; д) поведенческие реакции личности в конфликте. 7. Инцидент - это: а) стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта; б) истинная причина конфликта; в) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними; г) то, из-за чего возникает конфликт; д) необходимое условие конфликта. 8. Стороны конфликта - это: а) субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта или поддерживающие (явно или неявно) конфликтующих; б) только субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта; в) конкретные личности, находящиеся в состоянии конфликта; г) субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта, и посредник (медиатор); д) конфликтующие стороны в переговорном процессе по разрешению конфликта. 9. Конфликтная ситуация - это: а) случайные столкновения интересов субъектов социального взаимодействия; б) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для противоборства между ними; в) процесс противоборства между субъектами социального взаимодействия, направленный на выяснение отношений; г) причина конфликта; д)этап развития конфликта. 10. Причина конфликта - это: а) противоположные мотивы субъектов социального взаимодействия; б) стечение обстоятельств, которые проявляют конфликт; в) явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия вызывают его; г) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними; д) то, из-за чего возникает конфликт.

**Тема . Итоговая форма контроля**

Примерные вопросы к экзамену:

1. Конфликтология как комплексная научная дисциплина.
2. Предмет, объект и субъекты конфликтологии.
3. Специализированные методы исследования конфликтного взаимодействия.
4. Предпосылки возникновения и развития конфликтологии.
5. Конфликт в системе социальных процессов: основные черты и условия возникновения.
6. Типология конфликтов: основная классификация и виды.

7. Основные структурные элементы конфликта, их характеристика.
8. Конфликт: причины и функции.
9. Динамика конфликта как процесс изменений.
10. Внутриличностный конфликт: причины и последствия.
11. Ролевой конфликт - распространенная форма внутриличностного конфликта.
12. Межличностный конфликт: понятие, причины, структура, элементы и формы.
13. Семейные конфликты, их специфика и особенности.
14. Специфика педагогических конфликтов, типология и причины.
15. Внутригрупповой конфликт: понятие, причины, виды и типы.
16. Особенности межгрупповых конфликтов.
17. Формы завершения конфликта, их характеристика.
18. Разрешение конфликта как многоступенчатый процесс.
19. Стратегии выхода из конфликта.
20. Конструктивное и деструктивное разрешение конфликтов.
21. Разрешение конфликтов без посредника.
22. Участие третьей стороны в разрешении конфликтов.
23. Управление конфликтами как совокупность нескольких видов деятельности.
24. Содержание, основные этапы, методы управления конфликтами.
25. Толерантность как средство повышения эффективности общения.
26. Влияние установок толерантного сознания на реагирование в конфликте.
27. Технлогии управления конфликтами.
28. Формы проявления и способы разрешения внутриличностного конфликта
29. Основные психологические концепции внутриличностных конфликтов
30. Технологии рационального поведения в конфликте.
31. Специфика конфликтологии в системе социальной работы.
32. Конфликтогенная специфика особенностей характера безработных.
33. Конфликтогенная специфика особенностей характера пожилых людей.
34. Конфликтогенная специфика особенностей характерологических особенностей подростков в условиях социальной изоляции.
35. Роль руководителей в системе социальной работы в управлении конфликтами.

### 7.1. Основная литература:

1. Основы конфликтологии: Учебник / Г.И. Козырев. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 240 с.// http://znanium.com/bookread.php?book=419052

2. Конфликтология: Учеб. пособие / Е.А. Земедлина. - 2-е изд. - М.: ИЦ РИОР: НИЦ Инфра-М, 2013. - 141 с.// http://znanium.com/bookread.php?book=368679

3. Зеленков М. Ю. Конфликтология [Электронный ресурс] : Учебник / М. Ю. Зеленков. - М. : Издательско-торговая корпорация "Дашков и К-", 2013. - 324 с.// http://znanium.com/bookread.php?book=415117

### 7.2. Дополнительная литература:

1. Конфликтология: Учебник / Г.И. Козырев. - М.: ИД ФОРУМ: ИНФРА-М, 2010. - 304 с.// http://znanium.com/bookread.php?book=185227

2. 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.// http://znanium.com/bookread.php?book=405091

### 7.3. Интернет-ресурсы:

Бесплатная электронная Интернет библиотека - www.elibraru.ru

Психологические тесты - http://www.belogurova.ru/conflict

Тест-опросник К. Томаса на поведение в конфликтной ситуации. - http://psycabi.net/testy/193-oprosnik-k-tomasa-na-povedenie-v-konfliktnoj-situatsii-test-tomasa

Электронная библиотека МГППУ - http://psychlib.ru/mgppu/hre/hre-044.htm

Электронно-библиотечная система - http://www.knigafund.ru/books/53187

Электронно-библиотечная система - http://www.knigafund.ru/books/53187

## 8. Материально-техническое обеспечение дисциплины(модуля)

Освоение дисциплины "Конфликтология" предполагает использование следующего материально-технического обеспечения:

Компьютерный класс, представляющий собой рабочее место преподавателя и не менее 15 рабочих мест студентов, включающих компьютерный стол, стул, персональный компьютер, лицензионное программное обеспечение. Каждый компьютер имеет широкополосный доступ в сеть Интернет. Все компьютеры подключены к корпоративной компьютерной сети КФУ и находятся в едином домене.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе " БиблиоРоссика", доступ к которой предоставлен студентам. В ЭБС " БиблиоРоссика " представлены коллекции актуальной научной и учебной литературы по гуманитарным наукам, включающие в себя публикации ведущих российских издательств гуманитарной литературы, издания на английском языке ведущих американских и европейских издательств, а также редкие и малотиражные издания российских региональных вузов. ЭБС "БиблиоРоссика" обеспечивает широкий законный доступ к необходимым для образовательного процесса изданиям с использованием инновационных технологий и соответствует всем требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего профессионального образования (ФГОС ВПО) нового поколения.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "ZNANIUM.COM", доступ к которой предоставлен студентам. 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, УМК, 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 профессионального образования (ФГОС ВПО) нового поколения.

видео и DVD -проигрыватель, экран и т.д.);

- наглядные пособия, раздаточный материал;

-видеофильмы.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВПО и учебным планом по направлению 050400.62 "Психолого-педагогическое образование" и профилю подготовки Психология и социальная педагогика .

Автор(ы):
Касимова Р.Ш. _____
"__" _____ 201 __ г.

Рецензент(ы):
Валеева Р.А. _____
"__" _____ 201 __ г.