

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования  
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"  
Институт социально-философских наук и массовых коммуникаций  
Отделение социально-политических наук



**УТВЕРЖДАЮ**

Проректор по образовательной деятельности КФУ

\_\_\_\_\_ Турилова Е.А.

"\_\_" \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

## **Программа дисциплины**

Культура поведения в конфликте

Направление подготовки: 37.03.02 - Конфликтология

Профиль подготовки: Управление коммуникациями: переговоры и посредничество

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2023

## Содержание

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП ВО
2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП ВО
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 (модуля)
5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)
6. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)
7. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)
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 (модуля) к потребностям обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья
13. Приложение №1. Фонд оценочных средств
14. Приложение №2. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)
15. Приложение №3. Перечень информационных технологий, используемых для освоения дисциплины (модуля), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Программу дисциплины разработал(а)(и): старший преподаватель, к.н. Николаев М.С. (Кафедра конфликтологии, Отделение социально-политических наук), MSNikolaev@kpfu.ru

**1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП ВО**

Обучающийся, освоивший дисциплину (модуль), должен обладать следующими компетенциями:

<b>Шифр компетенции</b>	<b>Расшифровка приобретаемой компетенции</b>
ОПК - 4	Способен реализовать технологии разрешения межличностных, корпоративных, и социально-трудовых конфликтов, конструирования социально-партнерских отношений.
ОПК - 5	Способен вести эффективные переговоры и процесс медиации между конфликтующими сторонами.

Обучающийся, освоивший дисциплину (модуль):

Должен знать:

Знать:

- основные правила орфографии и пунктуации русского языка;
- лексический минимум и основы грамматики изучаемого иностранного языка;
- профессиональные этические нормы и границы профессиональной компетентности конфликтолога;

Должен уметь:

Уметь:

- выражать свои мысли и вести коммуникацию в устной и письменной форме на государственном языке;
- общаться на иностранном языке, переводить тексты с иностранного языка на русский и наоборот;
- соблюдать профессиональные этические нормы и границы профессиональной компетентности конфликтолога;

Должен владеть:

Владеть:

- стилистическими нормами русского литературного языка;
- навыками и практическим опытом аудирования, говорения и письма на иностранном языке
- способностью и готовностью соблюдать профессиональные этические нормы и границы профессиональной компетентности конфликтолога

**2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП ВО**

Данная дисциплина (модуль) включена в раздел "Б1.О.23 Дисциплины (модули)" основной профессиональной образовательной программы 37.03.02 "Конфликтология (Управление коммуникациями: переговоры и посредничество)" и относится к обязательной части ОПОП ВО.

Осваивается на 4 курсе в 7 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 - 55 часа(ов), в том числе лекции - 20 часа(ов), практические занятия - 34 часа(ов), лабораторные работы - 0 часа(ов), контроль самостоятельной работы - 1 часа(ов).

Самостоятельная работа - 17 часа(ов).

Контроль (зачёт / экзамен) - 0 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины: зачет в 7 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	Се-местр	Виды и часы контактной работы, их трудоемкость (в часах)						Само-стоя-тельная ра-бота
			Лекции, всего	Лекции в эл. форме	Практи-ческие занятия, всего	Практи-ческие в эл. форме	Лабора-торные работы, всего	Лабора-торные в эл. форме	
1.	Тема 1. Понятие культура поведения в конфликте	7	2	0	3	0	0	0	2
2.	Тема 2. Человеческий фактор в конфликте	7	2	0	3	0	0	0	2
3.	Тема 3. Субъективные и объективные факторы выбора модели поведения в конфликтной ситуации.	7	2	0	3	0	0	0	2
4.	Тема 4. Психологическая составляющая культуры поведения в конфликте.	7	2	0	4	0	0	0	2
5.	Тема 5. Типичное и нетипичное поведение в конфликтной ситуации.	7	2	0	4	0	0	0	2
6.	Тема 6. Значение коммуникации при реализации моделей поведения в конфликтной ситуации.	7	2	0	4	0	0	0	1
7.	Тема 7. Культура поведения в коммуникационных конфликтах.	7	2	0	4	0	0	0	2
8.	Тема 8. Роль информационной составляющей в культуре поведения в конфликте.	7	2	0	3	0	0	0	1
9.	Тема 9. Культура поведения в процессе регулирования, разрешения предупреждения и предотвращения конфликтов.	7	2	0	3	0	0	0	1
10.	Тема 10. Культура поведения при урегулировании конфликтов в коллективе.	7	2	0	3	0	0	0	2
	Итого		20	0	34	0	0	0	17

**4.2 Содержание дисциплины (модуля)**

**Тема 1. Понятие культура поведения в конфликте**

Понятие культуры поведения и культуры поведения в конфликте. Внешняя и внутренняя культура человека. Структура культуры: культурные детерминанты. Культурные универсалии: нормы, ценности, установки. Связь и противоречия внутренней и внешней культуры. Две составляющие внешней культуры: значение общественного мнения и совести (внешние и внутренние регуляторы).

**Тема 2. Человеческий фактор в конфликте**

Человек как социальное существо. Девиация. Ферральные люди: специфика формирования антисоциальности и физическая выживаемость в социуме. Ощущения, восприятие, мышление, воображение, память как важнейшие оставляющие при выборе модели поведения в конфликте. Эффекты и источники негативных психологических установок и восприятия.

**Тема 3. Субъективные и объективные факторы выбора модели поведения в конфликтной ситуации.**

Значение субъективных факторов: пол; возраст; особенности воспитания; уровень образования; особенности восприятия окружающей действительности; наличие психотравмирующего опыта в прошлом; тип нервной деятельности (холерик, флегматик, сангвиник, меланхолик). Интеллектуальные, волевые, эмоциональные и социальные качества личности.

**Тема 4. Психологическая составляющая культуры поведения в конфликте.**

Содержание психологических механизмов разрешения конфликтов: регрессия; идентификация; вытеснение; отрицание; сублимация; замещение; проекция; рационализация. Понятие психологической совместимости. Психологическая совместимость по личностным доминантам. Психологическая совместимость по типам личности.

#### **Тема 5. Типичное и нетипичное поведение в конфликтной ситуации.**

Уникальность и стандартность конфликтов. Пяти стилей конфликтного поведения: уклонение, приспособление, конфронтация, сотрудничество, компромисс. Характеристика основных стилей поведения, их продуктивность и недостатки. Конструктивная, деструктивная и конформистская модели поведения в конфликтной ситуации. Сетка Томаса - Килменна. Значение интересов и характера предпринимаемых действий при выборе поведения в конфликте. Тест Томаса - Килменна.

#### **Тема 6. Значение коммуникации при реализации моделей поведения в конфликтной ситуации.**

Общение, как социально-психологический процесс, характеризующийся коммуникативным, интерактивным и перцептивным аспектами. Основные функции коммуникаций: информационно - коммуникативная, регулятивно - управляющая, эмоционально - коммуникативная, аутокоммуникация. Фазы общения. Коммуникации как источник конфликта.

#### **Тема 7. Культура поведения в коммуникационных конфликтах.**

Понятие коммуникативных конфликтов. Причины коммуникативных конфликтов. Факторы, способствующие возникновению напряжения и конфликтов при коммуникации. "Барьеры" коммуникаций. Принципы "ненасильственной коммуникации" Маршала Розенберга. Обратная связь в процессе коммуникации. Коммуникативистика и ее роль в процессе разрешения коммуникативных конфликтов.

#### **Тема 8. Роль информационной составляющей в культуре поведения в конфликте.**

Понятие информации, информационного поля, информационного общества, информационного повода в конфликтологии. Влияние информации на конфликт. Каналы восприятия информации. Матрица Джохари. Нейтральные коммуникационные техники и техники, способствующие пониманию партнера. Искажение информации как одна из основных причин возникновения конфликтов.

#### **Тема 9. Культура поведения в процессе регулирования, разрешения предупреждения и предотвращения конфликтов.**

Основные понятия: регулирования, разрешения, управления, предотвращения, оценка и минимизации последствий конфликтов. Функциональные и дисфункциональные последствия конфликтов. Модели урегулирования конфликта. Основные этапы оптимального урегулирования конфликтов. Принципы разрешения конфликтов. Институционализация и легитимизация конфликтов. Структурирование конфликтующих групп. Участники конфликта и их виды: противоборствующие стороны, подстрекатели, пособники, организаторы, посредники. Групповая зависимость и социальные связи. Условия успешного разрешения конфликта.

#### **Тема 10. Культура поведения при урегулировании конфликтов в коллективе.**

Коллектив и уровень его конфликтности. Трудовой коллектив. Признаки, виды коллектива. Деловые и личные отношения в коллективе, нормы и их роль при выборе модели поведения в конфликтной ситуации. Причины возникновения конфликтов в коллективах. Личность и коллектив. Роль руководителя в конфликте и его функции.

### **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 науки и высшего образования Российской Федерации от 6 апреля 2021 года №245)

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

Устав федерального государственного автономного образовательного учреждения "Казанский (Приволжский) федеральный университет"

Правила внутреннего распорядка федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего профессионального образования "Казанский (Приволжский) федеральный университет"

Локальные нормативные акты Казанского (Приволжского) федерального университета

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

Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю) включает оценочные материалы, направленные на проверку освоения компетенций, в том числе знаний, умений и навыков. Фонд оценочных средств включает оценочные средства текущего контроля и оценочные средства промежуточной аттестации.

В фонде оценочных средств содержится следующая информация:

- соответствие компетенций планируемым результатам обучения по дисциплине (модулю);
- критерии оценивания сформированности компетенций;
- механизм формирования оценки по дисциплине (модулю);
- описание порядка применения и процедуры оценивания для каждого оценочного средства;
- критерии оценивания для каждого оценочного средства;
- содержание оценочных средств, включая требования, предъявляемые к действиям обучающихся, демонстрируемым результатам, задания различных типов.

Фонд оценочных средств по дисциплине находится в Приложении 1 к программе дисциплины (модулю).

### 7. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

Освоение дисциплины (модуля) предполагает изучение основной и дополнительной учебной литературы. Литература может быть доступна обучающимся в одном из двух вариантов (либо в обоих из них):

- в электронном виде - через электронные библиотечные системы на основании заключенных КФУ договоров с правообладателями;
- в печатном виде - в Научной библиотеке им. Н.И. Лобачевского. Обучающиеся получают учебную литературу на абонементе по читательским билетам в соответствии с правилами пользования Научной библиотекой.

Электронные издания доступны дистанционно из любой точки при введении обучающимся своего логина и пароля от личного кабинета в системе "Электронный университет". При использовании печатных изданий библиотечный фонд должен быть укомплектован ими из расчета не менее 0,5 экземпляра (для обучающихся по ФГОС 3++ - не менее 0,25 экземпляра) каждого из изданий основной литературы и не менее 0,25 экземпляра дополнительной литературы на каждого обучающегося из числа лиц, одновременно осваивающих данную дисциплину.

Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля), находится в Приложении 2 к рабочей программе дисциплины. Он подлежит обновлению при изменении условий договоров КФУ с правообладателями электронных изданий и при изменении комплектования фондов Научной библиотеки КФУ.

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

PsyJournal - <https://psyjournals.ru/en>

Конфликтология - <https://nbpublish.com/cfmag/>

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

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

Вид работ	Методические рекомендации
лекции	В ходе лекционных занятий необходимо вести конспектирование учебного материала. Обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации. Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых делать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений. Задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций.
практические занятия	В ходе подготовки к семинарам изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, новыми публикациями в периодических изданиях. При этом учесть рекомендации преподавателя и требования учебной программы. Дорабатывать свой конспект лекции, делая в нем соответствующие записи из литературы, рекомендованной преподавателем и предусмотренной учебной программой. Подготовить тезисы для выступлений по всем учебным вопросам, выносимым на семинар. Готовясь к докладу или реферативному сообщению, обращаться за методической помощью к преподавателю.

Вид работ	Методические рекомендации
самостоятельная работа	Начинать следует с изучения рекомендованной литературы. Необходимо помнить, что на лекции обычно рассматривается не весь материал, а только его часть. Остальная его часть восполняется в процессе самостоятельной работы. В связи с этим работа с рекомендованной литературой обязательна. Особое внимание при этом необходимо обратить на содержание основных положений и выводов, объяснение явлений и фактов, уяснение практического приложения рассматриваемых теоретических вопросов. В процессе этой работы студент должен стремиться понять и запомнить основные положения рассматриваемого материала, примеры, поясняющие его. Заканчивать подготовку следует составлением плана (конспекта) по изучаемому материалу (вопросу). Это позволяет составить концентрированное, сжатое представление по изучаемому материалу. В процессе подготовки к занятиям рекомендуется взаимное обсуждение материала, во время которого закрепляются знания, а также приобретает практика в изложении и разъяснении полученных знаний, развивается речь. При необходимости следует обращаться за консультацией к преподавателю. Идя на консультацию, необходимо хорошо продумать вопросы, которые требуют разъяснения.
зачет	Для подготовки к зачету сформирован перечень узловых вопросов и список необходимой литературы. Излагая ответы на зачете, следует строго придерживаться плана. Ответ не должен представлять пересказ отдельных глав учебника или учебного пособия. Необходимо изложить собственные соображения по существу излагаемых вопросов, внести свои предложения. Общие положения должны быть подкреплены и пояснены конкретными примерами. Необходимо изучить литературу, рекомендуемую для подготовки к зачету. Чтобы полнее раскрыть тему, студенту следует выявить дополнительные источники и материалы. При подготовке к зачету необходимо ознакомиться с публикациями по теме, опубликованными в журналах.

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

Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем, представлен в Приложении 3 к рабочей программе дисциплины (модуля).

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

Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю) включает в себя следующие компоненты:

Помещения для самостоятельной работы обучающихся, укомплектованные специализированной мебелью (столы и стулья) и оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду КФУ.

Учебные аудитории для контактной работы с преподавателем, укомплектованные специализированной мебелью (столы и стулья).

Компьютер и принтер для распечатки раздаточных материалов.

**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 37.03.02 "Конфликтология" и профилю подготовки "Управление коммуникациями: переговоры и посредничество".



Приложение 2  
к рабочей программе дисциплины (модуля)  
Б1.О.23 Культура поведения в конфликте

### Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

Направление подготовки: 37.03.02 - Конфликтология

Профиль подготовки: Управление коммуникациями: переговоры и посредничество

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2023

#### Основная литература:

Светлов В. А. Конфликт: модели, решения, менеджмент: учеб. пособие для студентов пед. вузов - Москва: Питер, 2005 - 539 с. - URL: [//allfind.kpfu.ru/r/RU05CLSL05CBooks05C250305621](http://allfind.kpfu.ru/r/RU05CLSL05CBooks05C250305621)

#### Дополнительная литература:

Вербицкий А. А. и др. Конфликтологическая культура специалиста: технологии формирования: монография - Москва: МПГУ, 2016 - 413 с. - URL: <https://e.lanbook.com/book/106064>

Приложение 3  
к рабочей программе дисциплины (модуля)  
Б1.О.23 Культура поведения в конфликте

**Перечень информационных технологий, используемых для освоения дисциплины (модуля), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем**

Направление подготовки: 37.03.02 - Конфликтология

Профиль подготовки: Управление коммуникациями: переговоры и посредничество

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2023

Освоение дисциплины (модуля) предполагает использование следующего программного обеспечения и информационно-справочных систем:

Операционная система Microsoft Windows 7 Профессиональная или Windows XP (Volume License)

Пакет офисного программного обеспечения Microsoft Office 365 или Microsoft Office Professional plus 2010

Браузер Mozilla Firefox

Браузер Google Chrome

Adobe Reader XI или Adobe Acrobat Reader DC

Kaspersky Endpoint Security для Windows

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.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе Издательства "Лань", доступ к которой предоставлен обучающимся. ЭБС Издательства "Лань" включает в себя электронные версии книг издательства "Лань" и других ведущих издательств учебной литературы, а также электронные версии периодических изданий по естественным, техническим и гуманитарным наукам. ЭБС Издательства "Лань" обеспечивает доступ к научной, учебной литературе и научным периодическим изданиям по максимальному количеству профильных направлений с соблюдением всех авторских и смежных прав.