

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: ЧУМАЧЕНКО ТАТЬЯНА АЛЕКСАНДРОВНА  
Должность: РЕКТОР  
Дата подписания: 12.04.2022 10:14:56  
Уникальный программный ключ:  
9c9f7aaffa4840d284abe156657b8f85432bdb16



МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ  
ГУМАНИТАРНО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
«ЮУГПУ» № 1001-ГРНТИ

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Шифр	Наименование дисциплины (модуля)
Б1.В.ДВ	Управление конфликтом в профессиональном социальном

Код направления подготовки	44.04.02
Направление подготовки	Психолого-педагогическое образование
Наименование (я) ОПОП (направленность / профиль)	Медиация в социальной сфере
Уровень образования	магистр
Форма обучения	заочная

Разработчики:

Должность	Учёная степень, звание	Подпись	ФИО
Заведующий кафедрой	кандидат психологических наук, доцент		Кондратьева Ольга Александровна

Рабочая программа рассмотрена и одобрена (обновлена) на заседании кафедры (структурного подразделения)

Кафедра	Заведующий кафедрой	Номер протокола	Дата протокола	Подпись
Кафедра теоретической и прикладной психологии	Кондратьева Ольга Александровна	10	13.06.2019	
		1	10.09.2020	

## ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Пояснительная записка .....	3
2. Трудоемкость дисциплины (модуля) и видов занятий по дисциплине (модулю) .....	5
3. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий .....	6
4. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины .....	10
5. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) .....	11
6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины .....	16
7. Перечень образовательных технологий .....	18
8. Описание материально-технической базы .....	19

## 1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

1.1 Дисциплина «Управление конфликтом в профессиональном социальном взаимодействии» относится к модулю части, формируемой участниками образовательных отношений, Блока 1 «Дисциплины/модули» основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки 44.04.02 «Психолого-педагогическое образование» (уровень образования магистр). Дисциплина является дисциплиной по выбору.

1.2 Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 з.е., 72 час.

1.3 Изучение дисциплины «Управление конфликтом в профессиональном социальном взаимодействии» основано на знаниях, умениях и навыках, полученных при изучении обучающимися следующих дисциплин: «Введение в медиацию», «Конфликтология», «Медиация в брачно-семейных отношениях», «Медиация в социальной сфере», «Профессиональная этика в работе медиатора», «Процедура медиации и медиативный подход», «Психологический мониторинг медиации в социальной сфере».

1.4 Дисциплина «Управление конфликтом в профессиональном социальном взаимодействии» формирует знания, умения и компетенции, необходимые для освоения следующих дисциплин: «Когнитивные и поведенческие технологии в медиации», «Медиация в образовательной сфере», «Нейропсихологический подход в медиации к работе с детьми и подростками», «Психологическое консультирование участников медиации», «Психология переговоров», «Психопрофилактика в работе медиатора», «Социальная психология в образовании», «Супервизия в профессиональной деятельности медиатора».

1.5 Цель изучения дисциплины:

формирование у обучающихся компетенций в области управления конфликтом в профессиональном социальном взаимодействии.

1.6 Задачи дисциплины:

1) Формирование у студентов системы знаний о возникновении конфликтов, их специфике, способах управления в профессиональном социальном взаимодействии.

2) Развитие умений студентов анализировать конфликтные ситуации в профессиональном социальном взаимодействии.

3) Формирование у студентов навыков по профилактике и разрешению конфликтов в профессиональном социальном взаимодействии.

1.7 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы:

№ п/п	Код и наименование компетенции по ФГОС
Код и наименование индикатора достижения компетенции	
1	ПК-4 способен осуществлять процедуру медиации и психолого-педагогическое сопровождение ее участников, в том числе лиц с ОВЗ ПК-4.1. знает нормативно-правовые, теоретико-методологические основы процедуры медиации и психолого-педагогического сопровождения ее участников, в том числе лиц с ОВЗ ПК-4.2. умеет проектировать порядок проведения процедуры медиации и психолого-педагогического сопровождения ее участников, в том числе лиц с ОВЗ ПК-4.3. владеет технологиями проведения процедуры медиации и психолого-педагогического сопровождения ее участников, в том числе лиц с ОВЗ
2	УК-4 способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия УК-4.1 Знает виды современных процессов коммуникации; современные коммуникативные технологии в организации академического и профессионального взаимодействия, в том числе на иностранном языке УК-4.2 Умеет создавать на русском и иностранном языках письменные тексты научного и официально-делового стилей речи в сфере профессиональной деятельности УК-4.3 Владеет способами представления результатов исследований в виде докладов и статей, в том числе на иностранном(ых) языке(ах) с использованием современных коммуникативных технологий

№ п/п	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Образовательные результаты по дисциплине
1	ПК-4.1. знает нормативно-правовые, теоретико-методологические основы процедуры медиации и психолого-педагогического сопровождения ее участников, в том числе лиц с ОВЗ	3.2 Знает основные причины и типы конфликтов, закономерности их возникновения, развития и разрешения в профессиональном социальном взаимодействии

2	ПК-4.2. умеет проектировать порядок проведения процедуры медиации и психолого-педагогического сопровождения ее участников, в том числе лиц с ОВЗ	У.2 Умеет проектировать и реализовывать программы психолого-педагогического сопровождения разрешения и профилактики конфликтов в профессиональном социальном взаимодействии
---	--	---

	3 ПК-4.3. владеет технологиями проведения процедуры медиации и психолого-педагогического сопровождения ее участников, в том числе лиц с ОВЗ	B.2 Владеет технологиями психолого-педагогического сопровождения разрешения и профилактики конфликтов в профессиональном социальном взаимодействии
1	УК-4.1 Знает виды современных процессов коммуникации; современные коммуникативные технологии в организации академического и профессионального взаимодействия, в том числе на иностранном языке	3.1 Знать особенности взаимодействия сторон в конфликте в профессиональном социальном взаимодействии
2	УК-4.2 Умеет создавать на русском и иностранном языках письменные тексты научного и официально-делового стилей речи в сфере профессиональной деятельности	У.1 Уметь осуществлять конструктивное взаимодействие в конфликте в профессиональном социальном взаимодействии
3	УК-4.3 Владеет способами представления результатов исследований в виде докладов и статей, в том числе на иностранном(ых) языке(ах) с использованием современных коммуникативных технологий	B.1 Владеет техниками эффективного взаимодействия в конфликте в профессиональном социальном взаимодействии



**2. ТРУДОЕМКОСТЬ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) И ВИДОВ ЗАНЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

Наименование раздела дисциплины (темы)	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)			Итого часов
	Л	ПЗ	CPC	
<b>Итого по дисциплине</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>56</b>	<b>68</b>
<b>Первый период контроля</b>				
<i>Основы управления конфликтом в социальном профессиональном взаимодействии</i>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>56</b>	<b>68</b>
Системные характеристики конфликтов	2	2	18	22
Основы управления конфликтом в социальном профессиональном взаимодействии	2	2	18	22
Технологии управления конфликтами		4	20	24
Итого по видам учебной работы	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>56</b>	<b>68</b>
<i>Форма промежуточной аттестации</i>				
Зачет				4
<b>Итого за Первый период контроля</b>				<b>72</b>

**3. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ), СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ) С УКАЗАНИЕМ ОТВЕДЕННОГО НА НИХ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ**

**3.1 Лекции**

Наименование раздела дисциплины (модуля)/ Тема и содержание	Трудоемкость (кол-во часов)
<b>1. Основы управления конфликтом в социальном профессиональном взаимодействии</b> <b>Формируемые компетенции, образовательные результаты:</b> ПК-4: 3.2 (ПК-4.1.), У2 (ПК-4.2.), В.2 (ПК-4.3.) УК-4: 3.1 (УК-4.1), У.1 (УК-4.2), В.1 (УК-4.3)	4
1.1. Системные характеристики конфликтов 1. Структурные характеристики конфликта. 2. Динамические показатели конфликта. 3. Завершение конфликта и его основные формы. 4. Функции и последствия конфликтов в системе управления.  Учебно-методическая литература: 1, 2, 3, 4, 5, 7, 8, 9 Профессиональные базы данных и информационные справочные системы: 1, 2	2
1.2. Основы управления конфликтом в социальном профессиональном взаимодействии 1. Управление конфликтом как понятие в социально-психологических дисциплинах. 2. Современные теории управления конфликтами в психологии и социологии. 3. Сфера конфликтного взаимодействия.  Учебно-методическая литература: 1, 2, 4, 5, 7, 8, 9 Профессиональные базы данных и информационные справочные системы: 1, 2	2

**3.2 Практические**

Наименование раздела дисциплины (модуля)/ Тема и содержание	Трудоемкость (кол-во часов)
<b>1. Основы управления конфликтом в социальном профессиональном взаимодействии</b> <b>Формируемые компетенции, образовательные результаты:</b> ПК-4: 3.2 (ПК-4.1.), У2 (ПК-4.2.), В.2 (ПК-4.3.) УК-4: 3.1 (УК-4.1), У.1 (УК-4.2), В.1 (УК-4.3)	8
1.1. Системные характеристики конфликтов 1. Структурные характеристики конфликта. 2. Динамические показатели конфликта. Фазы и этапы конфликта. 3. Завершение конфликта и его основные формы. 4. Функции и последствия конфликтов в системе управления. 5. Типы конфликтных ситуаций. 6. Формулы конфликта  Учебно-методическая литература: 1, 2, 3, 4, 5, 7, 8, 9 Профессиональные базы данных и информационные справочные системы: 1, 2	2
1.2. Основы управления конфликтом в социальном профессиональном взаимодействии 1. Управление конфликтом как понятие в социально-психологических дисциплинах. 2. Современные теории управления конфликтами в психологии и социологии. 3. Сфера конфликтного взаимодействия.  Учебно-методическая литература: 5, 7, 8, 9 Профессиональные базы данных и информационные справочные системы: 1, 2	2

<p>1.3. Технологии управления конфликтами</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Проблемы технологизации деятельности по управлению конфликтами. Особенности существующих технологий.</li> <li>2. Переговоры как технология управления конфликтами. Условия проведения. Этапы переговоров. Особенности проведения переговоров в условиях конфликтной ситуации.</li> <li>3. Посредничество: определение понятия, специфика технологии. Необходимые условия для успешной реализации технологии. Особенности ее использования.</li> </ol> <p>Учебно-методическая литература: 1, 2, 4, 5, 6, 8, 9, 10      Профессиональные базы данных и информационные справочные системы: 1, 2</p>	4
--	---

### 3.3 CPC

Наименование раздела дисциплины (модуля)/ Тема для самостоятельного изучения	Трудоемкость (кол-во часов)
<b>1. Основы управления конфликтом в социальном профессиональном взаимодействии</b>	<b>56</b>
<b>Формируемые компетенции, образовательные результаты:</b>	
ПК-4: 3.2 (ПК-4.1.), У.2 (ПК-4.2.), В.2 (ПК-4.3.) УК-4: 3.1 (УК-4.1), У.1 (УК-4.2), В.1 (УК-4.3)	
<p>1.1. Системные характеристики конфликтов</p> <p><b>Задание для самостоятельного выполнения студентом:</b></p> <p>Подготовить доклад/сообщение и конспект вопроса практического занятия:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Структурные характеристики конфликта.</li> <li>2. Динамические показатели конфликта. Фазы и этапы конфликта.</li> <li>3. Завершение конфликта и его основные формы.</li> <li>4. Функции и последствия конфликтов в системе управления.</li> <li>5. Типы конфликтных ситуаций.</li> <li>6. Формулы конфликта</li> </ol> <p>Решите ситуационную задачу.</p> <p>Задача 1</p> <p>Решите ситуационную задачу. «Между двумя сотрудниками организации возник спор по поводу сроков внедрения новой технологии. Один из них мотивировал предлагаемые сроки внедрения интересами производства продукции, второй свою позицию обосновывал с позиции интересов персонала, которому предстоит осваивать новую технологию. Является описанная ситуация конфликтом? Каковы перспективы развития данной ситуации и механизмы управления ею?».</p> <p>Задача 2</p> <p>Решите ситуационную задачу. «В беседе руководителя с подчиненным, допустившим технологическую ошибку, которая привела к серьезному материальному ущербу фирме, руководитель предъявил претензии к подчиненному и наложил штраф в размере месячной заработной платы. Является ли описанная ситуация конфликтом? Ответ обоснуйте».</p> <p>Задача 3</p> <p>Решите ситуационную задачу. «Принимая на работу сотрудника, руководитель фирмы пообещал через два месяца перевести его на вышестоящую должность. По истечении указанного срока обещание руководителя не выполнено. Можно ли описанную ситуацию идентифицировать как конфликтное взаимодействие? Если нет, то каковы перспективы развития описанной ситуации в конфликт».</p>	18
<p>Учебно-методическая литература: 1, 2, 4, 5, 7, 8, 9, 10      Профессиональные базы данных и информационные справочные системы: 1, 2</p>	



<p>1.2. Основы управления конфликтом в социальном профессиональном взаимодействии</p> <p><b>Задание для самостоятельного выполнения студентом:</b></p> <p>Подготовить доклад/сообщение и конспект вопроса практического занятия:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.Управление конфликтом как понятие в социально-психологических дисциплинах.</li> <li>2.Современные теории управления конфликтами в психологии и социологии.</li> <li>3.Сфера конфликтного взаимодействия.</li> </ol> <p>Составьте таблицу «Теории управления конфликта», в которой укажите следующие пункты: Название теории, автор / Суть управления конфликтом / Компоненты управления конфликтом.</p> <p>Разработать и представить на защиту проект программы психолого-педагогического сопровождения разрешения и профилактики конфликтов в профессиональном социальном взаимодействии (субъект и тематика по выбору студента).</p> <p>Например, Формирование позитивных межличностных отношений в трудовом коллективе, Формирование коммуникативной компетентности педагогов, Психолого-педагогическая коррекция эмоционального выгорания медицинских работников и т.д..</p> <p>Содержание проекта: актуальность, цель, задачи, методы, структура программы (тематический план), оборудование, критерий эффективности реализации программы.</p> <p>Учебно-методическая литература: 1, 2, 4, 5, 6, 8, 9, 10</p> <p>Профессиональные базы данных и информационные справочные системы: 1, 2</p>	18
--	----



1.3. Технологии управления конфликтами

20

**Задание для самостоятельного выполнения студентом:**

Подготовить доклад/сообщение и конспект вопроса практического занятия:

1 Проблемы технологизации деятельности по управлению конфликтами. Особенности существующих технологий.

2 Переговоры как технология управления конфликтами. Условия проведения. Этапы переговоров. Особенности проведения переговоров в условиях конфликтной ситуации.

3 Посредничество: определение понятия, специфика технологии. Необходимые условия для успешной реализации технологии. Особенности ее использования.

Решить ситуационную задачу (по выбору студента).

Решите ситуационную задачу. «... Учитель русского языка и литературы. Женщина незамужняя. В 10-м классе должен был быть ее урок. Она входит в класс. Один ученик громко смеется. Парень, не из трудолюбивых, но и не глупый. Ее слова: «Что ты ржешь, мой конь ретивый?» Ответ: «Да кобылу увидал». Все в классе прыскают, даваясь смехом. Учительница дает разнос и – ученик вне класса».

Решите ситуационную задачу. «... Учительница биологии подготовила таблицу к уроку и вышла из класса. В это время ученик спрятал таблицу в шкаф и сам залез в этот шкаф. Вместе с учителем пришел на урок завуч. Реакция учащихся – оживление. Учительница растеряна. Стало ясно, что за столом отсутствует Попов. Молодая учительница волнуется, но стараясь не подавать вида, ведет урок. Ученики не слушают учителя, оглядываются на завуча. Завуч догадался, но ждал, что предпримет учитель. Не дождавшись, молча (молодой сильный мужчина) открыл шкаф, вытащил ученика из шкафа за уши и приподнял – «показал классу». Ученик заплакал и выбежал из класса. Урок сорван. На второй день ученик в школу не явился. Директор беседует с учителем и завучем, делает серьезное замечание, беседует с классным руководителем и родителями учащегося в присутствии учителя и завуча. На третий день ученик появился в школе с кличкой «ушастый»... Основной виновник конфликта – учитель...».

Решите ситуационную задачу. «... Во время последнего урока при объяснении нового материала ученик М. нарушил дисциплину. Учитель, не разобравшись, обвинил в нарушении дисциплины ученика А., накричал на него и предложил ему оставаться после уроков. По окончании урока учитель вновь предложил ученику А. оставаться после уроков для отбытия наказания. Ученик А. отказался, заявив, что он не виноват и оставаться не намерен. Учитель попробовал отобрать портфель у ученика. Ученик, крепко держась за ручку портфеля, резко потянул на себя. Портфель выскользнул из рук учителя (ученик был сильнее) и, описав вместе с рукой ученика полуокружность, опустился на голову учителя. Учитель упал. Ученик неподвижно застыл над учителем...».

Решите ситуационную задачу. «... Заболела учительница русского языка и литературы. Предмет в 10-м классе вести некому. Класс сильный, хорошо подготовлен, так как учительница работала с ним с 4-го класса. Как обычно, ученики «прощупывают» нового учителя и готовят ему «сюрприз».

Решите ситуационную задачу. «Когда новая учительница (стаж работы 8 лет) вошла в класс, она поняла: «сюрприз» готов. Это можно было прочитать по глазам учеников. Учительница подошла к кафедре и не успела положить книги и журнал, как с последней парты вскочил маленький бойкий подросток и отрапортовал: «Давайте познакомимся. Я – Шаповалов».

Решите ситуационную задачу. «... Ученик 10 класса на перемене слил спирт из спиртовки и выпил его. Учительница химии, прия на урок, увидела пустую спиртовку...».

Учебно-методическая литература: 1, 2, 4, 5, 6, 8, 9, 10

Профессиональные базы данных и информационные справочные системы: 1, 2



## 4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 4.1. Учебно-методическая литература

№ п/п	Библиографическое описание (автор, заглавие, вид издания, место, издательство, год издания, количество страниц)	Ссылка на источник в ЭБС
<b>Основная литература</b>		
1	Конфликтология : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления и гуманитарно-социальным специальностям / В. П. Ратников, И. К. Батурина, В. Ф. Голубь [и др.] ; под редакцией В. П. Ратникова. — 3-е изд. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017.	URL: <a href="http://www.iprbookshop.ru/71180.html">http://www.iprbookshop.ru/71180.html</a>
2	Метлякова, Л. А. Конфликтология : учебно-методическое пособие / Л. А. Метлякова. — Пермь : Пермский государственный гуманитарно-педагогический университет, 2016. — 210 с.	URL: <a href="http://www.iprbookshop.ru/70630.html">http://www.iprbookshop.ru/70630.html</a>
3	Овруцкая, Г. К. Общая конфликтология : учебное пособие / Г. К. Овруцкая. — Ростов-на-Дону, Таганрог : Издательство Южного федерального университета, 2018. — 96 с.	URL: <a href="http://www.iprbookshop.ru/87452.html">http://www.iprbookshop.ru/87452.html</a>
4	Цой, Л. Н. Практическая конфликтология / Л. Н. Цой. — Москва : Глобус, 2001. — 233 с. — ISBN 5-89697-044-7.	URL: <a href="http://www.iprbookshop.ru/8169.html">http://www.iprbookshop.ru/8169.html</a>
<b>Дополнительная литература</b>		
5	Бобрешова, И. П. Конфликтология. Практикум : учебное пособие / И. П. Бобрешова, В. К. Воробьев. — Оренбург : Оренбургский государственный университет, ЭБС АСБ, 2015. — 102 с. — ISBN 978-5-7410-1190-4.	URL: <a href="http://www.iprbookshop.ru/54120.html">http://www.iprbookshop.ru/54120.html</a>
6	Гараева, Л. Х. Основы педагогической конфликтологии : учебно-методическое пособие / Л. Х. Гараева, Л. В. Рахматуллина, А. А. Мирсайтова. — Набережные Челны : Набережночелнинский государственный педагогический университет, 2017. — 67 с.	URL: <a href="http://www.iprbookshop.ru/73544.html">http://www.iprbookshop.ru/73544.html</a>
7	Зеленков М.Ю. Конфликтология [Электронный ресурс] : учебник / М.Ю. Зеленков. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, 2015. — 324 с.	URL: <a href="http://www.iprbookshop.ru/10934.html">http://www.iprbookshop.ru/10934.html</a>
8	Клачкова, О. А. Конфликтология : практикум / О. А. Клачкова. — 2-е изд. — Комсомольск-на-Амуре, Саратов : Амурский гуманитарно-педагогический государственный университет, Ай Пи Ар Медиа, 2019. — 136 с.	URL: <a href="http://www.iprbookshop.ru/85814.html">http://www.iprbookshop.ru/85814.html</a>
9	Конфликтология сфер социальной жизни : учебное пособие / С. А. Сергеев, А. Л. Салагаев, Л. З. Фатхуллина [и др.] ; под редакцией С. А. Сергеев, А. Л. Салагаев. — Казань : Казанский национальный исследовательский технологический университет, 2014. — 468 с. — ISBN 978-5-7882-1654-6.	URL: <a href="http://www.iprbookshop.ru/62184.html">http://www.iprbookshop.ru/62184.html</a>
10	Психология переговоров и разрешения конфликтов : учебное пособие (практикум) / составители И. В. Белашева, М. Л. Есаян, Э. В. Терещенко. — Ставрополь : Северо-Кавказский федеральный университет, 2018. — 155 с.	URL: <a href="http://www.iprbookshop.ru/92736.html">http://www.iprbookshop.ru/92736.html</a>

### 4.2. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

№ п/п	Наименование базы данных	Ссылка на ресурс
1	База данных Научной электронной библиотеки eLIBRARY.RU	<a href="https://elibrary.ru/defaultx.asp">https://elibrary.ru/defaultx.asp</a>
2	База профессиональных данных «Мир психологии»	<a href="http://psychology.net.ru/">http://psychology.net.ru/</a>

## 5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

### 5.1. Описание показателей и критерии оценивания компетенций

Код компетенции по ФГОС							
Код образовательного результата дисциплины	Текущий контроль						Промежуточная аттестация
	Доклад/сообщение	Конспект по теме	Проект	Ситуационные задачи	Таблица по теме	Зачет/Экзамен	
УК-4							
В.1 (УК-4.3)			+	+			+
У.1 (УК-4.2)			+	+			+
3.1 (УК-4.1)	+	+			+		+
ПК-4							
3.2 (ПК-4.1.)	+	+			+		+
У.2 (ПК-4.2.)			+	+			+
В.2 (ПК-4.3.)			+	+			+

### 5.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

#### 5.2.1. Текущий контроль.

Типовые задания к разделу "Основы управления конфликтом в социальном профессиональном взаимодействии":

##### 1. Доклад/сообщение

Подготовить доклад/сообщение по вопросу практического занятия (вопрос по выбору студента):

1. Структурные характеристики конфликта.
2. Динамические показатели конфликта. Фазы и этапы конфликта.
3. Завершение конфликта и его основные формы.
4. Функции и последствия конфликтов в системе управления.
5. Типы конфликтных ситуаций.
6. Формулы конфликта
7. Управление конфликтом как понятие в социально-психологических дисциплинах.
8. Современные теории управления конфликтами в психологии и социологии.
9. Сфера конфликтного взаимодействия.
10. Проблемы технологизации деятельности по управлению конфликтами. Особенности существующих технологий.
11. Переговоры как технология управления конфликтами. Условия проведения. Этапы переговоров. Особенности проведения переговоров в условиях конфликтной ситуации.
12. Посредничество: определение понятия, специфика технологии. Необходимые условия для успешной реализации технологии. Особенности ее использования.

Количество баллов: 5



## **2. Конспект по теме**

Подготовить конспект вопроса практического занятия (вопрос по выбору студента):

1. Структурные характеристики конфликта.
2. Динамические показатели конфликта. Фазы и этапы конфликта.
3. Завершение конфликта и его основные формы.
4. Функции и последствия конфликтов в системе управления.
5. Типы конфликтных ситуаций.
6. Формулы конфликта
7. Управление конфликтом как понятие в социально-психологических дисциплинах.
8. Современные теории управления конфликтами в психологии и социологии.
9. Сфера конфликтного взаимодействия.
10. Проблемы технологизации деятельности по управлению конфликтами. Особенности существующих технологий.
11. Переговоры как технология управления конфликтами. Условия проведения. Этапы переговоров. Особенности проведения переговоров в условиях конфликтной ситуации.
12. Посредничество: определение понятия, специфика технологии. Необходимые условия для успешной реализации технологии. Особенности ее использования.

Количество баллов: 5

## **3. Проект**

Разработать и представить на защиту проект программы психолого-педагогического сопровождения разрешения и профилактики конфликтов в профессиональном социальном взаимодействии (субъект и тематика по выбору студента).

Например, Формирование позитивных межличностных отношений в трудовом коллективе, Формирование коммуникативной компетентности педагогов, Психолого-педагогическая коррекция эмоционального выгорания медицинских работников и т.д..

Содержание проекта: актуальность, цель, задачи, методы, структура программы (тематический план), оборудование, критерий эффективности реализации программы.

Количество баллов: 5



#### **4. Ситуационные задачи**

Решите ситуационную задачу. «... Учитель русского языка и литературы. Женщина незамужняя. В 10-м классе должен был быть ее урок. Она входит в класс. Один ученик громко смеется. Парень, не из трудолюбивых, но и не глупый. Ее слова: « Что ты ржешь, мой конь ретивый?» Ответ: «Да кобылу увидал». Все в классе прыскают, даваясь смехом. Учительница дает разнос и – ученик вне класса».

Решите ситуационную задачу. «... Учительница биологии подготовила таблицу к уроку и вышла из класса. В это время ученик спрятал таблицу в шкаф и сам залез в этот шкаф. Вместе с учителем пришел на урок завуч. Реакция учащихся – оживление. Учительница растеряна. Стало ясно, что за столом отсутствует Попов. Молодая учительница волнуется, но стараясь не подавать вида, ведет урок. Ученики не слушают учителя, оглядываются на завуча. Завуч догадался, но ждал, что предпримет учитель. Не дождавшись, молча (молодой сильный мужчина) открыл шкаф, вытащил ученика из шкафа за уши и приподнял – «показал классу». Ученик заплакал и выбежал из класса. Урок сорван. На второй день ученик в школу не явился. Директор беседует с учителем и завучем, делает серьезное замечание, беседует с классным руководителем и родителями учащегося в присутствии учителя и завуча. На третий день ученик появился в школе с кличкой «ушастый»... Основной виновник конфликта – учитель...».

Решите ситуационную задачу. «... Во время последнего урока при объяснении нового материала ученик М. нарушил дисциплину. Учитель, не разобравшись, обвинил в нарушении дисциплины ученика А., накричал на него и предложил ему оставаться после уроков. По окончании урока учитель вновь предложил ученику А. оставаться после уроков для отбытия наказания. Ученик А. отказался, заявив, что он не виноват и оставаться не намерен. Учитель попробовал отобрать портфель у ученика. Ученик, крепко держась за ручку портфеля, резко потянул на себя. Портфель высокользнул из рук учителя (ученик был сильнее) и, описав вместе с рукой ученика полуокружность, опустился на голову учителя. Учитель упал. Ученик неподвижно застыл над учителем...».

Решите ситуационную задачу. «... Заболела учительница русского языка и литературы. Предмет в 10-м классе вести некому. Класс сильный, хорошо подготовлен, так как учительница работала с ним с 4-го класса. Как обычно, ученики «прощупывают» нового учителя и готовят ему «сюрприз»».

Решите ситуационную задачу. «Когда новая учительница (стаж работы 8 лет) вошла в класс, она поняла: «сюрприз» готов. Это можно было прочитать по глазам учеников. Учительница подошла к кафедре и не успела положить книги и журнал, как с последней парты вскочил маленький бойкий подросток и отрапортовал: «Давайте познакомимся. Я – Шаповалов».

Решите ситуационную задачу. «... Ученик 10 класса на перемене слил спирт из спиртовки и выпил его. Учительница химии, прия на урок, увидела пустую спиртовку...».

Количество баллов: 5

#### **5. Таблица по теме**

Составьте таблицу «Теории управления конфликта», в которой укажите следующие пункты: Название теории, автор / Суть управления конфликтом / Компоненты управления конфликтом.

Количество баллов: 5

#### **5.2.2. Промежуточная аттестация**

Промежуточная аттестация проводится в соответствии с Положением о текущем контроле и промежуточной аттестации в ФГБОУ ВО «ЮУрГГПУ».

#### **Первый период контроля**

##### **1. Зачет**

Вопросы к зачету:

1. Проблема конфликта в профессиональном социальном взаимодействии.
2. Классификация конфликтов.
3. Психологические особенности личности, влияющие на возникновение конфликтов.
4. Гендерные и возрастные различия как фактор возникновения конфликтов.
5. Диагностика и анализ конфликта.
6. Анализ конфликтной ситуации, ее структурные элементы.
7. Методы управления конфликтами.
8. Переговоры как метод управления конфликтами.
9. Искусство медиации.
10. Конфликты в организации. Структура и функции современной организации.
11. Классификация организационных конфликтов.
12. Предупреждение, разрешение и управление конфликтов в организации.



14. Взаимодействие и взаимозависимость людей: транзактный анализ, межличностная перцепция, идентификация, децентрация, межличностная манипуляция.
15. Способы управления межличностными конфликтами.
16. Причины, типология внутригруппового конфликта, способы разрешения.
17. Межгрупповые конфликты. Причины возникновения.
18. Межведомственный подход в организации работы по профилактике семейных конфликтов.
19. Посредничество: определение понятия, специфика технологии.
20. Особенности проведения переговоров в условиях конфликтной ситуации.
21. Функции и последствия конфликтов в системе управления.
22. Завершение конфликта и его основные формы.
23. Динамические показатели конфликта.
24. Структурные характеристики конфликта.
25. Современные теории управления конфликтами.
26. Завершение конфликта и его основные формы.
27. Особенности проведения переговоров в условиях конфликтной ситуации.
28. Регуляторы конфликтного взаимодействия: социальные, нормативные, нравственные.
29. Модели развития конфликтной ситуации.
30. Особенности разрешения конфликтов в образовательной среде.

Типовые практические задания:

1. Решите ситуационную задачу. «... Учитель русского языка и литературы. Женщина незамужняя. В 10-м классе должен был быть ее урок. Она входит в класс. Один ученик громко смеется. Парень, не из трудолюбивых, но и не глупый. Ее слова: « Что ты ржешь, мой конь ретивый?» Ответ: «Да кобылу увидал». Все в классе прыскают, давясь смехом. Учительница дает разнос и – ученик вне класса».
2. Решите ситуационную задачу. «... Учительница биологии подготовила таблицу к уроку и вышла из класса. В это время ученик спрятал таблицу в шкаф и сам залез в этот шкаф. Вместе с учителем пришел на урок завуч. Реакция учащихся – оживление. Учительница растеряна. Стало ясно, что за столом отсутствует Попов. Молодая учительница волнуется, но стараясь не подавать вида, ведет урок. Ученики не слушают учителя, оглядываются на завуча. Завуч догадался, но ждал, что предпримет учитель. Не дождавшись, молча (молодой сильный мужчина) открыл шкаф, вытащил ученика из шкафа за уши и приподнял – «показал классу». Ученик заплакал и выбежал из класса. Урок сорван. На второй день ученик в школу не явился. Директор беседует с учителем и завучем, делает серьезное замечание, беседует с классным руководителем и родителями учащегося в присутствии учителя и завучу. На третий день ученик появился в школе с кличкой «ушастый»... Основной виновник конфликта – учитель...».
3. Решите ситуационную задачу. «... Во время последнего урока при объяснении нового материала ученик М. нарушил дисциплину. Учитель, не разобравшись, обвинил в нарушении дисциплины ученика А., накричал на него и предложил ему остаться после уроков. По окончании урока учитель вновь предложил ученику А. остаться после уроков для отбытия наказания. Ученик А. отказался, заявив, что он не виноват и остаться не намерен. Учитель попробовал отобрать портфель у ученика. Ученик, крепко держась за ручку портфеля, резко потянул на себя. Портфель выскользнул из рук учителя (ученик был сильнее) и, описав вместе с рукой ученика полуокружность, опустился на голову учителя. Учитель упал. Ученик неподвижно застыл над учителем...».
4. Решите ситуационную задачу. «... Заболела учительница русского языка и литературы. Предмет в 10-м классе вести некому. Класс сильный, хорошо подготовлен, так как учительница работала с ним с 4-го класса. Как обычно, ученики «прощупывают» нового учителя и готовят ему «сюрприз».
5. Решите ситуационную задачу. «Когда новая учительница (стаж работы 8 лет) вошла в класс, она поняла: «сюрприз» готов. Это можно было прочитать по глазам учеников. Учительница подошла к кафедре и не успела положить книги и журнал, как с последней парты вскочил маленький бойкий подросток и отрапортовал: «Давайте познакомимся. Я – Шаповалов».
6. Решите ситуационную задачу. «... Ученик 10 класса на перемене слил спирт из спиртовки и выпил его. Учительница химии, прия на урок, увидела пустую спиртовку...».
7. Решите ситуационную задачу. «Принимая на работу сотрудника, руководитель фирмы пообещал через два месяца перевести его на вышестоящую должность. По истечении указанного срока обещание руководителя не выполнено. Можно ли описанную ситуацию идентифицировать как конфликтное взаимодействие? Если нет, то каковы перспективы развития описанной ситуации в конфликт».
8. Решите ситуационную задачу. «Между двумя сотрудниками организации возник спор по поводу сроков внедрения новой технологии. Один из них мотивировал предлагаемые сроки внедрения интересами производства продукции, второй свою позицию обосновывал с позиции интересов персонала, которому предстоит осваивать новую технологию. Является описанная ситуация конфликтом? Каковы перспективы развития данной ситуации и механизмы управления ею?».
9. Решите ситуационную задачу. «В беседе руководителя с подчиненным, допустившим технологическую ошибку, которая привела к серьезному материальному ущербу фирме, руководитель предъявил претензии к подчиненному и наложил штраф в размере месячной заработной платы. Является ли описанная ситуация конфликтом? Ответ обоснуйте».



**5.3. Примерные критерии оценивания ответа студентов на экзамене (зачете):**

Отметка	Критерии оценивания
"Отлично"	<ul style="list-style-type: none"><li>-дается комплексная оценка предложенной ситуации</li><li>-демонстрируются глубокие знания теоретического материала и умение их применять</li><li>-последовательное, правильное выполнение всех заданий</li><li>-умение обоснованно излагать свои мысли, делать необходимые выводы</li></ul>
"Хорошо"	<ul style="list-style-type: none"><li>-дается комплексная оценка предложенной ситуации</li><li>-демонстрируются глубокие знания теоретического материала и умение их применять</li><li>-последовательное, правильное выполнение всех заданий</li><li>-возможны единичные ошибки, исправляемые самим студентом после замечания преподавателя</li><li>-умение обоснованно излагать свои мысли, делать необходимые выводы</li></ul>
"Удовлетворительно" ("зачтено")	<ul style="list-style-type: none"><li>-затруднения с комплексной оценкой предложенной ситуации</li><li>-неполное теоретическое обоснование, требующее наводящих вопросов преподавателя</li><li>-выполнение заданий при подсказке преподавателя</li><li>-затруднения в формулировке выводов</li></ul>
"Неудовлетворительно" ("не зачтено")	<ul style="list-style-type: none"><li>-неправильная оценка предложенной ситуации</li><li>-отсутствие теоретического обоснования выполнения заданий</li></ul>



## **6. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **1. Лекции**

Лекция - одна из основных форм организации учебного процесса, представляющая собой устное, монологическое, систематическое, последовательное изложение преподавателем учебного материала с демонстрацией слайдов и фильмов. Работа обучающихся на лекции включает в себя: составление или слежение за планом чтения лекции, написание конспекта лекции, дополнение конспекта рекомендованной литературой.

Требования к конспекту лекций: краткость, схематичность, последовательная фиксация основных положений, выводов, формулировок, обобщений. В конспекте нужно помечать важные мысли, выделять ключевые слова, термины. Последующая работа над материалом лекции предусматривает проверку терминов, понятий с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь. В конспекте нужно обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, пометить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удается разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на практическом занятии.

### **2. Практические**

Практические (семинарские занятия) представляют собой детализацию лекционного теоретического материала, проводятся в целях закрепления курса и охватывают все основные разделы.

Основной формой проведения практических занятий и семинаров является обсуждение наиболее проблемных и сложных вопросов по отдельным темам, а также решение задач и разбор примеров и ситуаций в аудиторных условиях.

При подготовке к практическому занятию необходимо, ознакомиться с его планом; изучить соответствующие конспекты лекций, главы учебников и методических пособий, разобрать примеры, ознакомиться с дополнительной литературой (справочниками, энциклопедиями, словарями). К наиболее важным и сложным вопросам темы рекомендуется составлять конспекты ответов. Следует готовить все вопросы соответствующего занятия: необходимо уметь давать определения основным понятиям, знать основные положения теории, правила и формулы, предложенные для запоминания к каждой теме.

В ходе практического занятия надо давать конкретные, четкие ответы по существу вопросов, доводить каждую задачу до окончательного решения, демонстрировать понимание проведенных расчетов (анализов, ситуаций), в случае затруднений обращаться к преподавателю.

### **3. Зачет**

Цель зачета – проверка и оценка уровня полученных студентом специальных знаний по учебной дисциплине и соответствующих им умений и навыков, а также умения логически мыслить, аргументировать избранную научную позицию, реагировать на дополнительные вопросы, ориентироваться в массиве информации.

Подготовка к зачету начинается с первого занятия по дисциплине, на котором обучающиеся получают предварительный перечень вопросов к зачету и список рекомендуемой литературы, их ставят в известность относительно критерии выставления зачета и специфике текущей и итоговой аттестации. С самого начала желательно планомерно осваивать материал, руководствуясь перечнем вопросов к зачету и списком рекомендуемой литературы, а также путем самостоятельного конспектирования материалов занятий и результатов самостоятельного изучения учебных вопросов.

По результатам сдачи зачета выставляется оценка «зачтено» или «не зачтено».

### **4. Доклад/сообщение**

Доклад – развернутое устное (возможен письменный вариант) сообщение по определенной теме, сделанное публично, в котором обобщается информация из одного или нескольких источников, представляется и обосновывается отношение к описываемой теме.

Основные этапы подготовки доклада:

1. четко сформулировать тему;
2. изучить и подобрать литературу, рекомендуемую по теме, выделив три источника библиографической информации:
  - первичные (статьи, диссертации, монографии и т. д.);
  - вторичные (библиография, реферативные журналы, сигнальная информация, планы, граф-схемы, предметные указатели и т. д.);
  - третичные (обзоры, компилятивные работы, справочные книги и т. д.);
3. написать план, который полностью согласуется с выбранной темой и логично раскрывает ее;
4. написать доклад, соблюдая следующие требования:
  - структура доклада должна включать краткое введение, обосновывающее актуальность проблемы; основной текст; заключение с краткими выводами по исследуемой проблеме; список использованной литературы;
  - в содержании доклада общие положения надо подкрепить и пояснить конкретными примерами; не пересказывать отдельные главы учебника или учебного пособия, а изложить собственные соображения по существу рассматриваемых вопросов, внести свои предложения;
5. оформить работу в соответствии с требованиями.

### **5. Конспект по теме**

Конспект – это систематизированное, логичное изложение материала источника.

Различаются четыре типа конспектов.

План-конспект – это развернутый детализированный план, в котором достаточно подробные записи приводятся по тем пунктам плана, которые нуждаются в пояснении.

Текстуальный конспект – это воспроизведение наиболее важных положений и фактов источника.

Свободный конспект – это четко и кратко сформулированные (изложенные) основные положения в результате глубокого осмысливания материала. В нем могут присутствовать выписки, цитаты, тезисы; часть материала может быть представлена планом.

Тематический конспект – составляется на основе изучения ряда источников и дает более или менее исчерпывающий ответ по какой-то теме (вопросу).

В процессе изучения материала источника, составления конспекта нужно обязательно применять различные выделения, подзаголовки, создавая блочную структуру конспекта. Это делает конспект легко воспринимаемым, удобным для работы.

Этапы выполнения конспекта:

1. определить цель составления конспекта;
2. записать название текста или его части;
3. записать выходные данные текста (автор, место и год издания);
4. выделить при первичном чтении основные смысловые части текста;
5. выделить основные положения текста;
6. выделить понятия, термины, которые требуют разъяснений;
7. последовательно и кратко изложить своими словами существенные положения изучаемого материала;
8. включить в запись выводы по основным положениям, конкретным фактам и примерам (без подробного описания);
9. использовать приемы наглядного отражения содержания (абзацы «ступеньками», различные способы подчеркивания, шрифт разного начертания, ручки разного цвета);
10. соблюдать правила цитирования (цитата должна быть заключена в кавычки, дана ссылка на ее источник, указана страница).

## **6. Таблица по теме**

Таблица – форма представления материала, предполагающая его группировку и систематизированное представление в соответствии с выделенными заголовками граф.

Правила составления таблицы:

1. таблица должна быть выразительной и компактной, лучше делать несколько небольших по объему, но наглядных таблиц, отвечающих задаче исследования;
2. название таблицы, заглавия граф и строк следует формулировать точно и лаконично;
3. в таблице обязательно должны быть указаны изучаемый объект и единицы измерения;
4. при отсутствии каких-либо данных в таблице ставят многоточие либо пишут «Нет сведений», если какое-либо явление не имело места, то ставят тире;
5. числовые значения одних и тех же показателей приводятся в таблице с одинаковой степенью точности;
6. таблица с числовыми значениями должна иметь итоги по группам, подгруппам и в целом;
7. если суммирование данных невозможно, то в этой графе ставят знак умножения;
8. в больших таблицах после каждой пяти строк делается промежуток для удобства чтения и анализа.

## **7. Проект**

Проект – это самостоятельное, развёрнутое решение обучающимся, или группой обучающихся какой-либо проблемы научно-исследовательского, творческого или практического характера.

Этапы в создании проектов.

1. Выбор проблемы.
2. Постановка целей.
3. Постановка задач (подцелей).
4. Информационная подготовка.
5. Образование творческих групп (по желанию).
6. Внутригрупповая или индивидуальная работа.
7. Внутригрупповая дискуссия.
8. Общественная презентация – защита проекта.

## **8. Ситуационные задачи**

Ситуационная задача представляет собой задание, которое включает в себя характеристику ситуации из которой нужно выйти, или предложить ее исправить; охарактеризовать условия, в которых может возникнуть та или иная ситуация и предложить найти выход из нее и т.д.

При выполнении ситуационной задачи необходимо соблюдать следующие указания:

1. Внимательно прочитать текст предложенной задачи и вопросы к ней.
2. Все вопросы логично связаны с самой предложенной задачей, поэтому необходимо работать с каждым из вопросов отдельно.
3. Вопросы к задаче расположены по мере усложнения, поэтому желательно работать с ними в том порядке, в котором они поставлены.

## **7. ПЕРЕЧЕНЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ**

1. Проблемное обучение
2. Проектные технологии
3. Кейс-технологии
4. Тренинги

## **8. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ**

1. компьютерный класс – аудитория для самостоятельной работы
2. учебная аудитория для семинарских, практических занятий
3. учебная аудитория для лекционных занятий
4. Лицензионное программное обеспечение:
  - Операционная система Windows 10
  - Microsoft Office Professional Plus
  - Антивирусное программное обеспечение Kaspersky Endpoint Security для бизнеса - Стандартный Russian Edition
  - Справочная правовая система Консультант плюс
  - 7-zip
  - Adobe Acrobat Reader DC

