

**ЧАСТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«СОЦИАЛЬНО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ»  
(ЧОУ ВО «СПИ»)**



**УТВЕРЖДАЮ**  
**Проректор по УВР**  
**П.Ф. Зубайлова**  
**29 мая 2023 г.**

## Б1.О.21 Конфликтология

### рабочая программа учебной дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой **Кафедра педагогики и психологии**

Направление подготовки **44.03.02 Психолого-педагогическое образование**

Направленность (профиль) программы бакалавриата **Психология и социальная педагогика**

Форма обучения **очная**

Общая трудоемкость **3 ЗЕТ**

|                         |      |                            |
|-------------------------|------|----------------------------|
| Часов по учебному плану | 108  | Виды контроля в семестрах: |
| в том числе:            |      | зачеты 3                   |
| аудиторные занятия      | 48,2 |                            |
| самостоятельная работа  | 59,8 |                            |

#### Распределение часов дисциплины по семестрам

| Семестр<br>(<Курс>. <Семестр<br>на курсе>) | 3 (2.1)      |      | Итого |      |
|--|--------------|------|-------|------|
|  | Неделя<br>19 |      |       |      |
| Вид занятий                                | УП           | РП   | УП    | РП   |
| Лекции                                     | 18           | 18   | 18    | 18   |
| Практические                               | 30           | 30   | 30    | 30   |
| Контактная работа<br>(аттестация)          | 0,2          | 0,2  | 0,2   | 0,2  |
| Итого ауд.                                 | 48,2         | 48,2 | 48,2  | 48,2 |
| Контактная работа                          | 48,2         | 48,2 | 48,2  | 48,2 |
| Сам. работа                                | 59,8         | 59,8 | 59,8  | 59,8 |
| Итого                                      | 108          | 108  | 108   | 108  |

Программу составил(и):

*Ст.преп., Кахриманова Т.К.*

Рецензент(ы):

*к.пс.н., Доцент, Пирмагомедова Э.А.*

Рабочая программа дисциплины

**Конфликтология**

разработана в соответствии с ФГОС ВО:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 44.03.02 Психолого-педагогическое образование (приказ Минобрнауки России от 22.02.2018 г. № 122)

составлена на основании учебного плана:

44.03.02 Психолого-педагогическое образование

Утвержденного Учёным советом вуза от 29.05.2023 г. протокол №10

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

**Кафедра педагогики и психологии**

Протокол от 26.05.2023 г. №11

Зав. кафедрой к.ф.н., доцент Феталиева Л.П.

| <b>1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)</b>   |  |
|---|--|
| <b>1.1 ЦЕЛИ</b>   |  |
| формирование навыков профессионального, психологически верного поведения в конфликте, что позволит оптимизировать свое деловое взаимодействие с другими людьми, повысить эффективность сотрудничества, создать психологически комфортную атмосферу коммуникации в будущей профессиональной деятельности.  |  |
| <b>1.2 ЗАДАЧИ</b>   |  |
| <p>1. Формирование системы знаний и умений, связанных с основными понятиями, историей и современным состоянием конфликтологии как науки, с ее фундаментальными теоретическими положениями.</p> <p>2. Формирование системы психологических знаний и умений, навыков, необходимых для сбора данных об индивидуальных особенностях детей, проявляющихся в образовательной деятельности и в общении со сверстниками;</p> <p>3. Повышение конфликтологической культуры будущего педагога-психолога для успешной реализации его профессиональной деятельности и саморазвития.</p> <p>4. Обеспечение условий для активизации познавательной деятельности студентов и формирования у них опыта разрешения и профилактики конфликтных ситуаций в ходе решения психолого-педагогических ситуаций и способности к выявлению интересов, трудностей, проблем, конфликтных ситуаций и отклонений в поведении обучающихся.</p> |  |

| <b>2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ</b> |   |
|---|---|
| Индекс:   | Б1.О.21   |
| <b>2.1</b>  | <b>Требования к предварительной подготовке обучающегося:</b>  |
| 2.1.1   | Психология личности   |
| 2.1.2   | Основы вожатской деятельности   |
| <b>2.2</b>  | <b>Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:</b> |
| 2.2.1   | Производственная практика: педагогическая практика  |
| 2.2.2   | Психология подросткового возраста   |
| 2.2.3   | Психолого-педагогическое взаимодействие участников образовательного процесса  |
| 2.2.4   | Выполнение и защита выпускной квалификационной работы   |

| <b>3. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)</b>                 |   |
|--|---|
| <b>3.1 КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)</b> |   |
| <b>ОПК-7</b>   | <b>Способен взаимодействовать с участниками образовательных отношений в рамках реализации образовательных программ</b>  |
| ОПК-7.1  | Демонстрирует знание основных приемов социализации и коммуникации с участниками образовательных отношений в рамках реализации образовательных программ начального общего, основного общего, среднего общего образования.  |
| ОПК-7.2  | Взаимодействует с участниками образовательных отношений и создает комфортную социальную среду в рамках реализации образовательных программ начального общего, основного общего, среднего общего образования; предупреждает и продуктивно разрешает межличностные конфликты. |

|  |   |
|--|---|
| ОПК-7.3  | Владеет техниками социализации и эффективного взаимодействия с участниками образовательных отношений в рамках реализации образовательных программ начального общего, основного общего, среднего общего образования разных возрастных групп. |
| <b>3.2 В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) ОБУЧАЮЩИЙСЯ ДОЛЖЕН</b>  |   |
| <b>Знать:</b>  |   |
| - основы взаимодействия участников образовательного процесса;  |   |
| - основные понятия и термины дисциплины, отечественные и зарубежные теории конфликтов;   |   |
| - структуру, функции, виды, основные закономерности возникновения, развития и завершения конфликтов, специфику развития и сферы развертывания различных типов социальных конфликтов;                                   |   |
| - методику их типологизации, принципы и методы организации и ведения переговоров, практику медиации и мониторинга предконфликтных ситуаций.  |   |
| <b>Уметь:</b>  |   |
| - взаимодействовать с участниками образовательного процесса;   |   |
| - произвести анализ особенностей межличностных отношений в группе; выявить наличие конфликта, установить его причины и предложить пути его разрешения;   |   |
| - свободно определять и диагностировать различные виды конфликтов; самостоятельно анализировать конфликтное поведение личности и группы, уметь определять возможности профилактики конфликтов в образовательной среде. |   |
| <b>Владеть:</b>  |   |
| - методами и приёмами взаимодействия с участниками образовательного процесса;  |   |
| - конфликтологической культурой будущего специалиста для успешной реализации профессиональной деятельности и саморазвития;   |   |
| - навыками самостоятельного нахождения оптимальных путей преодоления сложных конфликтных ситуаций;   |   |
| - целостным представлением о психологических особенностях межличностного общения, в том числе взаимодействием в конфликте.   |   |

#### 4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

| Код занятия | Наименование разделов и тем /вид занятия/   | Семестр / Курс | Часов | Индикаторы компетенции | Литература  |
|-------------|---|----------------|-------|------------------------|---|
|             | <b>Раздел 1. Введение в конфликтологию</b>  |                |       |                        |   |
| 1.1         | Конфликтология как наука. Ее предмет, задачи, структура, актуальные теоретико-методологические и прикладные проблемы. /Лек/   | 3              | 2     | ОПК-7.1                | Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.3<br>Э1 Э2                   |
| 1.2         | Значение конфликтологии для становления эффективных социальных и межличностных отношений, развития личности. Причины и следствия недооценки конфликтологического знания. /Пр/ | 3              | 2     | ОПК-7.1                | Л1.1 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1<br>Э1 Э4 Э5                |
| 1.3         | История становления науки о конфликтах. Основные источники конфликтологии. /Лек/  | 3              | 2     | ОПК-7.1                | Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.2<br>Э1 Э2 Э4 Э6                  |
| 1.4         | Основные вопросы конфликтологии. Комплексный характер современной конфликтологии /Пр/   | 3              | 2     | ОПК-7.1                | Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1<br>Л3.2 Л3.3<br>Э1 Э3 |
| 1.5         | Использование в конфликтологии теоретических моделей, методов и приёмов смежных наук как методологическое своеобразие конфликтологии. /Пр/                                    | 3              | 2     | ОПК-7.1                | Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.2<br>Э1 Э3 Э4                |
| 1.6         | Прикладной характер современной конфликтологии и конфликтологическая практика /Ср/  | 3              | 2     | ОПК-7.1                | Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.3<br>Э1 Э2 Э5 Э6        |

|      |   |   |   |         |  |
|------|---|---|---|---------|--|
| 1.7  | Основные подходы к понятию конфликта. Объект исследования конфликтологии. /Лек/   | 3 | 2 | ОПК-7.1 | Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.3<br>Э1 Э3            |
| 1.8  | Виды конфликтов, критерии их классификации. Проблема множественности критериев классификации конфликтов. /Пр/   | 3 | 2 | ОПК-7.1 | Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.2Л3.1 Л3.2<br>Э1          |
| 1.9  | Источники, причины, факторы конфликта. Основные источники различных видов конфликтов. Причины возникновения конфликтов данных видов. /Пр/   | 3 | 2 | ОПК-7.2 | Л1.3Л2.2Л3.2<br>Э1 Э2 Э4                   |
| 1.10 | Основные типы конфликтов. Взаимосвязь разных типов конфликтов. /Ср/   | 3 | 4 | ОПК-7.1 | Л1.3Л2.2Л3.1 Л3.3<br>Э1 Э4 Э5              |
| 1.11 | Динамика конфликта. Основные типы эскалации конфликта /Ср/  | 3 | 4 | ОПК-7.1 | Л1.2 Л1.3Л2.2Л3.2<br>Э1 Э2 Э6              |
| 1.12 | Конструктивные и деструктивные последствия конфликтов. Военная, компромиссная и управленческая фазы конфликта /Лек/   | 3 | 2 | ОПК-7.2 | Л1.1 Л1.3 Л1.4Л2.2Л3.3<br>Э1 Э4            |
| 1.13 | Коммуникация в конфликте. Основные признаки информационного взаимодействия субъектов конфликта. Конфликт как общественное явление. Социальные противоречия и социальные конфликты. /Пр/ | 3 | 2 | ОПК-7.2 | Л1.1 Л1.3 Л1.4Л2.2Л3.2 Л3.3<br>Э1 Э2 Э3 Э5 |
| 1.14 | Объективные, организационно-управленческие, социально-психологические и личностные факторы и причины генезиса и развития конфликта /Ср/   | 3 | 6 | ОПК-7.1 | Л1.2 Л1.3Л2.2Л3.1 Л3.2<br>Э1 Э2 Э4 Э6      |
| 1.15 | Основные категории социально-психологического анализа конфликта /Лек/   | 3 | 2 | ОПК-7.1 | Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.2Л3.1 Л3.3<br>Э1          |
| 1.16 | Конфликт как тип трудных ситуаций в жизнедеятельности индивида. Психология участников конфликта /Пр/  | 3 | 2 | ОПК-7.1 | Л1.3Л2.2Л3.2 Л3.3<br>Э1 Э4                 |
| 1.17 | Основные психологические типы участников конфликта: деструктивный, конструктивный, конформный /Ср/  | 3 | 4 | ОПК-7.1 | Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.2Л3.1 Л3.2<br>Э1 Э2       |
| 1.18 | Стратегии поведения в конфликтных ситуациях: избегание, соперничество, приспособление, компромисс, сотрудничество. /Пр/   | 3 | 2 | ОПК-7.3 | Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.2Л3.1<br>Э1 Э2 Э6         |
| 1.19 | Конфликтные личности: психологические портреты. Способы общения с конфликтной личностью. Внешние действия конфликтующих сторон /Ср/   | 3 | 6 | ОПК-7.1 | Л1.3 Л1.4Л2.2Л3.1 Л3.3<br>Э1 Э3 Э4 Э6      |
|      | <b>Раздел 2. Виды конфликтов и их особенности</b>   |   |   |         |  |
| 2.1  | Виды конфликтов в зависимости от включенных субъектов и сфер возникновения. Внутриличностные, интерперсональные, внутригрупповые и межгрупповые конфликты /Лек/                         | 3 | 2 | ОПК-7.1 | Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.2Л3.2<br>Э1 Э5            |
| 2.2  | Типология внутриличностных конфликтов. Факторы и механизмы и основные способы разрешения внутриличностных конфликтов. /Пр/  | 3 | 2 | ОПК-7.1 | Л1.3Л2.2Л3.1<br>Э1                         |

|      |  |   |   |         |  |
|------|--|---|---|---------|--|
| 2.3  | Причины и особенности межличностных конфликтов. Потребности, интересы, ценности в межличностных отношениях. Ценностные, ролевые и конфликты интересов как разновидность межличностных конфликтов. /Ср/ | 3 | 6 | ОПК-7.1 | Л1.1 Л1.3Л2.2Л3.3<br>Э1 Э2 Э4                                |
| 2.4  | Теоретические модели межгрупповых конфликтов. Определение и характеристика межгрупповых конфликтов. Управление межгрупповыми конфликтами и способы их разрешения. /Пр/                                 | 3 | 2 | ОПК-7.3 | Л1.2 Л1.3Л2.2Л3.1 Л3.2<br>Э1 Э4 Э6                           |
| 2.5  | Конфликты в организации и особенности социально-психологического климата. Стиль руководства и тип организационной структуры как факторы, влияющие на социально-психологический климат. /Ср/            | 3 | 4 | ОПК-7.2 | Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.2Л3.3<br>Э1 Э4                              |
| 2.6  | Предупреждение конфликтов управление ими и их разрешение в организации. Работа медиатора в организации. /Ср/   | 3 | 4 | ОПК-7.3 | Л1.2 Л1.3Л2.2Л3.1<br>Э1 Э2 Э3 Э5                             |
| 2.7  | Семейный конфликт как форма проявления и разрешения противоречий. Классификация семейных конфликтов по критерию участвующих субъектов. /Лек/   | 3 | 2 | ОПК-7.1 | Л1.2 Л1.3Л2.2Л3.1 Л3.2<br>Э1                                 |
| 2.8  | Супружеские конфликты. Типология семей по критерию глубины и остроты конфликтов. Основные причины супружеских конфликтов. /Пр/   | 3 | 2 | ОПК-7.1 | Л1.1 Л1.3Л2.2Л3.2 Л3.3<br>Э1 Э3                              |
| 2.9  | Типичные стратегии выхода из супружеского конфликта, которые создают психотравмирующую обстановку в семье. Способы предупреждения супружеских конфликтов. /Ср/   | 3 | 6 | ОПК-7.2 | Л1.2 Л1.3Л2.2Л3.2 Л3.3<br>Э1 Э3 Э4 Э6                        |
| 2.10 | Детско-родительские конфликты. Типы отношений родителей и детей. Возрастные кризисы детей как факторы повышенной конфликтности. /Лек/  | 3 | 2 | ОПК-7.1 | Л1.1 Л1.3Л2.2Л3.1<br>Э1 Э2 Э3                                |
| 2.11 | Сложности взаимодействия родителей со взрослыми детьми. Способы предупреждения конфликтов. /Пр/  | 3 | 2 | ОПК-7.2 | Л1.1 Л1.3Л2.2Л3.3<br>Э1 Э3 Э4                                |
| 2.12 | Учебная ситуация как конфликтная. Специфика конфликтов в образовательном процессе. Причины педагогических конфликтов. Конфликты между школьниками, учителями и учениками. /Пр/                         | 3 | 2 | ОПК-7.1 | Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.2 Л2.3Л3.1<br>Л3.2 Л3.3<br>Э1 Э2 Э3         |
| 2.13 | Условия и способы профилактики конфликтов в школе. Способы разрешения педагогических конфликтов /Ср/   | 3 | 5 | ОПК-7.2 | Л1.3 Л1.4Л2.2 Л2.3Л3.3<br>Э1 Э5 Э6                           |
| 2.14 | Модели педагогического общения и конфликты с учащимися разных возрастных групп у педагогов. /Ср/   | 3 | 4 | ОПК-7.1 | Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.2<br>Л2.3Л3.1 Л3.2 Л3.3<br>Э1 Э2 Э3 Э4 |

|     |  |   |     |         |  |
|-----|--|---|-----|---------|--|
|     | <b>Раздел 3. Разрешение конфликтов и управление конфликтами</b>  |   |     |         |  |
| 3.1 | Возникновение конфликтов, выбор стратегии реагирования. Показатель завершения конфликта. /Лек/   | 3 | 2   | ОПК-7.2 | Л1.3 Л1.4Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.3<br>Э1            |
| 3.2 | Стратегии разрешения: уход, приспособление, конкуренция, компромисс, сотрудничество /Пр/   | 3 | 2   | ОПК-7.2 | Л1.1 Л1.3 Л1.4Л2.2 Л2.3Л3.1<br>Э1 Э4 Э6      |
| 3.3 | Диагностика поведения личности в конфликте. /Пр/   | 3 | 2   | ОПК-7.1 | Л1.2 Л1.3Л2.2Л3.1 Л3.3<br>Э1 Э2              |
| 3.4 | Разрешение конфликта с участием третьей стороны: посредничество, арбитраж. Переговорный процесс как способ разрешения конфликта. Сущность, виды, функции переговоров. Этапы переговоров и разрешение конфликта. /Ср/ | 3 | 4,8 | ОПК-7.2 | Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.2<br>Л2.3Л3.2<br>Э1 Э4 |
| 3.5 | /КРАЗ/   | 3 | 0,2 |         |  |
| 3.6 | /Зачёт/  | 3 | 0   |         |  |

## 5. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА

### 5.1. Контрольные вопросы и задания

Вопросы к зачету:

1. Конфликтология как наука, изучающая конфликты. Особенности, история развития.
2. Методы изучения конфликта.
3. Теоретические подходы к объяснению конфликта: интрапсихический, ситуационный, когнитивистский.
4. Определение конфликта в психологии, признаки, категории описания.
5. Структурные характеристики конфликта.
6. Динамические характеристики конфликта (стадии развития).
7. Позитивные функции конфликта с позиций психологии и социологии.
8. Виды конфликтов по различным классификациям (общая характеристика).
9. Анализ конфликта: аспекты, принципы.
10. Разрешение конфликтов, стратегии реагирования (общая характеристика).
11. Показатели неуправляемости конфликта, особенности трудно-разрешимых конфликтов.
12. Уход, приспособление и конкуренция как стратегии разрешения конфликтов.
13. Компромисс и сотрудничество как стратегии разрешения конфликта.
14. Переговоры: стили; организация переговорного процесса.
15. Посредничество как способ урегулирование конфликта с участием третьей стороны.
16. Процедура посредничества (переговорный процесс).
17. Арбитраж как способ урегулирования конфликта с участием третьей стороны (принципы, процесс).
18. Понятие «внутриличностный конфликт», виды, последствия.
19. Предупреждение и разрешение внутриличностных конфликтов.
20. Социальный конфликт, источники и причины возникновения.
21. Виды конфликтов в организации (по различным основаниям). Причины и источники.
22. Предупреждение конфликтов в организации.
23. Управление и разрешение конфликтов в организации.
24. Конфликты в педагогическом процессе: причины, виды, профилактика, разрешение.
25. Конфликты в семье: супружеские, детско-родительские.
26. Предупреждение и разрешение супружеских конфликтов.

### 5.2. Темы письменных работ

Примерная тематика рефератов:

1. Предпосылки формирования конфликтологических идей.
2. Отрасли отечественной конфликтологии.
3. Проблема эволюции конфликта.
4. Общая характеристика конфликтов в животном мире.
5. Типичные внутривидовые конфликты у животных.
6. Уровни проявления и типология конфликтов.
7. Конфликт как тип трудных ситуаций.
8. Проблема классификации в конфликтологии.
9. Конфликтоустойчивость как вид психологической устойчивости.
10. Поведение человека в трудных ситуациях.
11. Человек и ситуация.
12. Переживание как основа внутриличностного конфликта.

13. Последствия внутриличностных конфликтов.
14. Суицид как деструктивный способ выхода из внутриличностного конфликта.
15. Рекомендации по психокоррекции суицидального поведения.
16. Психологические условия предупреждения и разрешения внутриличностных конфликтов
17. Специфические особенности межгруппового конфликта.
18. Влияние группы на поведение личности.
19. Механизм возникновения межгрупповых конфликтов.
20. Спонтанная межгрупповая враждебность.
21. Результаты классического эксперимента Музафера Шерифа.
22. Основные виды межгрупповых конфликтов.
23. Специфика межэтнических конфликтов.
24. Этно-политическая эволюция.
25. Этнический парадокс конца XX века. (В.П.Ратников)
26. Межгосударственные конфликты и основные направления их предотвращения.
27. Политические конфликты тоталитарных и демократических систем.
28. Межгосударственные конфликты и национальные интересы.
29. Специфика педагогических конфликтов.
30. Особенности поведения в конфликтах социальных работников

Темы докладов:

1. Изучение переговорного процесса в отечественной и зарубежной науке.
2. Роль государства в урегулировании конфликтов и поддержании общественной стабильности.
3. Спор как элемент конфликтной ситуации.
4. Особенности религиозных и национально-этнических конфликтов.
5. Конфликт как средство инновации.
6. Юмор как средство предупреждения конфликтов.
7. Личностные особенности как причины конфликтов.
8. Особенности межнациональных конфликтов.

### 5.3. Оценочные средства

Практические задания:

1. Постройте классификационную схему конфликтов. Дайте краткую характеристику конфликтам по каждому уровню;
2. Какие структурные компоненты можно выделить в конфликте? Проиллюстрируйте на конкретном примере;
3. Какие факторы могут оказывать влияние на энергетику конфликта? 4. Что такое баланс сил в конфликте?
5. Какие стадии проходит в своем развитии конфликт?
6. Что такое «ремиссия» и эскалация конфликта?
7. Определите и охарактеризуйте основные функции конфликтов.
8. Какие возможны функциональные и дисфункциональные последствия конфликта? Охарактеризуйте их; Решение конфликтологических задач. Определите природу конфликта (тип А, Б, В) по Шейнову В.П. в следующих ситуациях.  
 Задача 1. Руководитель принял на работу неподготовленного работника, не согласовав это с заместителем, у которого тот в подчинении. Вскоре выясняется неспособность принятого работника выполнять свою работу. Заместитель представляет руководителю докладную записку об этом. Руководитель тут же рвет данную записку.  
 Задача 2. При распределении премии начальник не выделил ее одному из подчиненных. Оснований для премирования не было. На вопрос подчиненного руководитель не смог объяснить причины, сказал только: «Это я вас учу».  
 Задача 3. Беседуя с претендентом на вакантную должность, руководитель дает обещание в дальнейшем повысить его в должности. Вновь принятый с воодушевлением приступает к работе, проявляя высокую работоспособность и добросовестность. Руководство постоянно увеличивает нагрузку, не прибавляя зарплат и не повышая в должности. Спустя некоторое время работник начинает проявлять признаки недовольства... Назревает конфликт.  
 Задача 4. Начальник сообщает подчиненному, что в следующем месяце отправляют его на курсы повышения квалификации. Подчиненный отказывается, ссылаясь на то, что до пенсии ему осталось полтора года.  
 Задача 5. Работник, достигший пенсионного возраста, жалуется начальнику, что мастер выживает его с работы. Мастер клянется, что ни малейшего повода для этого не дает. Работник же продолжает жаловаться.  
 Задача 6. Начальник участка дает задание рабочему. Тот отказывается, мотивируя свой отказ тем, что эта работа требует более высокого разряда и добавляя при этом, что ему уже пять лет не повышают разряд.

Ситуативные задачи. Вариант 1.

Ситуация 1. Определение вида конфликта и выявление его структурных компонентов

Урок английского языка. Класс делится на подгруппы. В одной из подгрупп поменялся учитель. При проверке домашнего задания новый преподаватель, не познакомив учащихся со своими требованиями, попросила ответить тему наизусть. Одна из учениц сказала, что раньше им разрешали пересказывать текст свободно, а не наизусть. За пересказ она получила -3, что вызвало ее негативное отношение к учителю. На следующий урок девочка пришла без выполненного домашнего задания, хотя была прилежной ученицей. Учитель после опроса поставила ей 2. Следующее занятие девочка попыталась сорвать, подговорив одноклассников прогулять урок. По просьбе учителя дети вернулись в класс, но отказались выполнять задания. После уроков ученица обратилась к классному руководителю с просьбой перевести ее в другую подгруппу.

Ситуация 2.

Возник конфликт между учеником и учителем: учитель возмущен плохой успеваемостью ученика и дает ему возможность исправить оценки с помощью реферата, ученик соглашается и на следующий урок приносит реферат. Во-первых, не по теме, а так, как ему вздумалось, хотя и потратил, по его словам, на его подготовку весь свой вечер. Во-вторых, весь



помятый. Учитель возмущен еще сильнее и в резкой форме говорит, что это унижение его как учителя. Ученик демонстративно встает и начинает раскачивать ногами вперед и назад, держась за парту. Учитель сначала пытается усадить ученика, но, не выдержав, хватает его и выталкивает из класса, потом отводит к директору, оставляет его там и уходит в класс.

Ситуация 3.

Учитель математики после звонка задержал класс на перемене. В результате учащиеся опоздали на следующий урок — урок физики. Разгневанный учитель физики высказал свое негодование учителю математики, так как у него была запланирована контрольная работа. Его предмет, как он считает, очень сложный, и терять время урока из-за опоздания учащихся он считает недопустимым. Учитель математики возразил, что его предмет не менее важен и труден. Разговор происходит в коридоре на повышенных тонах при большом количестве свидетелей.

Ситуативная задача 2. Определите стили поведения участников данной конфликтной ситуации:

- какой стиль поведения характеризует учителя? Родителей?

- какой стиль поведения демонстрирует ученик?

- какой стиль урегулирования конфликта, по Вашему мнению, наиболее эффективен в данной ситуации?

Ситуация 4.

Урок в 8-м классе. Проверая домашнее задание, учитель трижды вызывает одного и того же ученика. Все три раза мальчик отвечал молчанием, хотя обычно по этому предмету хорошо успевал. В результате — «2» в журнале. На следующий день опрос начинается вновь с этого ученика. И, когда он опять не стал отвечать, учитель удалил его с урока. Такая же история повторилась на следующих двух занятиях, потом последовали прогулы и вызов родителей в школу. Но родители выразили учителю недовольство тем, что он не смог найти подход к их сыну. Учитель в ответ высказал претензии в адрес родителей, что те не уделяют должного внимания сыну. Разговор продолжился в кабинете директора.

Ситуативная задача 3. Проанализируйте предложенные ситуации с точки зрения проявления динамики конфликта.

Ситуация 5

Родители пришли в детский сад, чтобы забрать документы своего сына. Ребенок посещал детский сад в течение трех дней, после чего заболел, и родители приняли решение забрать ребенка. Заведующая потребовала, чтобы родители оплатили пребывание ребенка в детском саду через Сберегательный банк. Но родители не захотели идти в банк и предложили заплатить деньги лично ей. Заведующая объяснила родителям, что она не может принять деньги. Родители возмутились и, наговорив массу оскорблений в ее адрес и в адрес детского сада, ушли, хлопнув дверью.

Ситуация 6

До начала урока 10 минут. В классе находятся учитель и несколько учеников. Обстановка спокойная, доброжелательная. В класс входит другой учитель с целью получить необходимую информацию у коллеги. Подойдя к коллеге и ведя с ним беседу, вошедший учитель вдруг обрывает ее и обращает свое внимание на сидящую напротив ученицу 10-го класса, у которой на руке золотое колечко: «Ты посмотри, ученики все в золоте ходят. Кто тебе разрешил носить в школу золото?!» При этом, не дождавшись ответа от ученицы, учитель повернулся к двери и, продолжая громко возмущаться, покинул кабинет, хлопнув при этом дверью. Один из учеников спросил: «Что это было?» Вопрос остался без ответа. Сидящий в классе учитель всё это время молчал, не находя выхода из сложившейся ситуации. Ученица смутилась, покраснела, стала снимать колечко с руки. Обратившись то ли к учителю, то ли ко всем в классе, она спросила: «Почему и за что?» В глазах девушки появились слезы.

Представьте возможные действия педагога в данной ситуации.

Ситуация 7.

На уроке педагог несколько раз делала замечания ученику, который не занимался. На замечания он не реагировал, продолжал мешать другим, задавал нелепые вопросы окружающим его учащимся и отвлекал их от объясняемой учителем темы. Учительница сделала еще одно замечание и предупредила, что оно последнее. Она продолжила свое объяснение, но шорох и гул не стали меньше. Тогда учительница подошла к ученику, взяла с парты дневник и записала замечание. Далее урок был фактически сорван, так как ученик с большей силой продолжил общаться с одноклассниками, и учитель уже не мог его остановить.

Ситуация 8.

Студенческая группа 4-го курса по результатам учебы была признана лучшей группой института и приказом ректора награждена премией. Через два дня после этого ректор института застал четырех студентов этой группы курящими на лестничной площадке. Курение в стенах учебного заведения запрещалось. Ректор вынес всем четверем выговор за нарушение дисциплины. Когда пришел срок получения премии, оказалось, что этих четырех (кстати, круглых отличников) в списках премированных не оказалось. Они возмутились. Группа поддержала своих обиженных сокурсников и решила отправить к декану делегацию с просьбой выдать им премию. Декан сказал, что он не может удовлетворить их просьбу. Делегация направилась к ректору. Принял, но отказал удовлетворить просьбу. Через некоторое время на институтском вечере студенты в капутнике разыграли скетч, в котором декан и ректор были представлены в смешном и глуповатом виде. Вскоре

после этого староста Семенов был снят. Вмененное ему в вину нарушение было незначительным, и студенты решили, что снят он в связи с историей с курением. Попытки добиться, чтобы Семенова оставили старостой, ни к чему не привели. Несколько студентов отказались от должности старосты. В результате был назначен не пользующийся авторитетом у группы Чертков. Группа ответила бойкотом Черткову. Почти полностью не явилась на зачет к преподавателю, работавшему на кафедре, где руководителем был декан. Все неявившиеся были не допущены к экзаменам. Нависла угроза остаться без стипендии.

Декан поставил перед ректором вопрос о расформировании группы. Было создано собрание группы, на которое пришли декан и ректор. После бурного обсуждения постановили: студенты допускаются к сдаче экзаменов. Вопрос о премии курильщикам больше не поднимался, но в дальнейшем вопросы о наградах будут обсуждаться с участием студентов. Прежний староста на должность не вернется, группа может выдвинуть свои кандидатуры. В учебном корпусе будут отведены места для курения.

## Вариант 2.

Задача 1. В школе проходили соревнования «Веселые старты». Ученики седьмого класса попали в финальную часть, которая будет проводиться после уроков. Многие ученики надеются, что учитель физики отпустит учеников с последнего урока для подготовки к состязаниям. Ученик подходит к учителю с просьбой: «Отпустите, пожалуйста, меня с урока пораньше за костюмом». «Нет, сначала спрошу тебя на уроке, т.к. я планировал сегодня тебя спрашивать по изучаемой теме. Ну, а потом посмотрим, в зависимости от того, как ты подготовился, решим, можно ли тебя отпускать с урока или нет», - отвечает педагог. Ученик сел за парту, обиделся. В классе напряженная тишина. Учитель обращается к ученику: «Ну что иди, отвечай первым, чтобы решить твою проблему». «Я не знаю», - сердито и вызывающе отвечает ученик. «Что ж, жаль, двойка! Впрочем, можешь идти за костюмом, что тут уж поделывать», - сказал педагог. Ученик вышел злой, хлопнул дверью.

Оцените конфликтную ситуацию и действия педагога. Предложите варианты ее конструктивного разрешения.

Задача 2. Вадим, 14 лет, обратился к психологу за помощью. Он рассказал следующее: «Я, кажется, догадываюсь, я даже уверен в том, что моя мать - глупая женщина. Нет, я все понял. Это на самом деле так. Почему она грузит меня постоянно, все время дергает, чем-то недовольна, придирается. Да я просто «паинька» по сравнению с другими, учусь «путево», замечаний нет, классная меня хвалит. Что ей еще надо, блин! Уже достала меня! Раньше я не догадывался, просто не мог понять. Теперь ясно - она глупая. До сих пор помню тот случай, когда отец впервые ее ударил. Видать, довела пахана своей болтовней, наездами, пилением. Но я бы не бил, я взял бы ее за руку, сжал сильно - сильно и посмотрел бы ей в глаза с силой, чтобы она перестала. Так-то мамка у меня хорошая, жалко ее даже. Посоветуйте, что мне с ней делать, постоянно лезет на рожон. Я не хочу с ней ссориться. Вы знаете, как поступить - скажите мне». Проанализируйте ситуацию, проблемы систему взаимоотношений в семье, особенности черт личности Вадима. Какой совет Вы ему дадите?.

Задача 3. На уроке физики учительница вызвала Сашу к доске, хотя тот еще не был готов к уроку (что-то доставал, переключал в портфеле). Он флегматик, действия его медлительны. Саша смутился, встал и сказал: «Я еще не готов». Учительницу это возмутило, она спешила начать новую тему. «Сядь, единица. Будешь, как твой брат дворником работать. На большее у тебя извилин не хватит», - ответила она. На следующий день она опять вызвала Сашу со словами: «Ну что, сегодня, я надеюсь, ты блеснешь знаниями?». Он встал и отказался отвечать и вновь получил "1". Так случилось и на следующий урок, после чего Саша перестал ходить в школу. Разберитесь конфликт и ответьте на вопросы: Каковы причины конфликта (демонстрируемые и скрытые)? Кем он спровоцирован? Какие возрастные и индивидуальные особенности проявились в конфликте? Кто и на каком этапе мог бы предотвратить конфликт? В чем не прав педагог?

Предложите пути разрешения конфликта:

- школьным психологом;
- классным руководителем.

Задача 4. В седьмом классе девочка отпрашивается с урока у учительницы. Она убедительно просит отпустить ее домой, т.к. в длительное плавание уходит ее отец. Учительница категорически отказывает, мотивируя тем, что с отцом можно было попрощаться утром, а сегодня будет контрольная работа, на которой все должны присутствовать. Девочка подходит к открытому окну и бросает портфель в окно. Она рассчитывает, что ее пошлют за портфелем и так она уйдет. Но учительница сказала: «Иди туда, куда бросила портфель». Это и сделала ученица: выпрыгнула из окна следом за портфелем со второго этажа. К счастью все обошлось благополучно. Оцените ситуацию, поведение педагога и ученицы. Кто и в чем не прав? В чем педагогические просчеты педагога? Как должен был поступить учитель?

Задача 5. Учащийся одиннадцатого класса, умный, способный, со средними показателями успеваемости 10 - 11 баллов, вступил в конфликт с учителем химии. Предмет он знает, даже читает сверх программы. Один вопрос (внепрограммный) слушал на подготовительных курсах в институте, понял его неправильно. Этот же вопрос рассматривали в школе на уроке. Ученик уже имел о нем уже сложившееся представление (неверное). Поэтому объяснений учительницы не принял, хотя она была права. Он был уверен в правоте преподавателя института. На почве неверия в знания учителя возник конфликт. Ученик стал "фыркать" и демонстрировать свое явное недовольство и превосходство над учителем. Представьте себя на месте этого учителя. Вы не знаете о мотивах подобного поведения ученика. Оцените ситуацию, предложите варианты ее решения и обоснуйте их.

Задача 6. В поликлинике работает врач иглорефлексотерапевт, специалист высшей категории (женщина, 50 лет, стаж работы 25 лет). На проводимых аттестациях она отмечается как отличный специалист. Пациенты отзываются о ней хорошо, ее лечение приносит всегда успешные результаты. Но по характеру она сварливая, склочная, с большим самомнением о себе. Ввиду особенностей ее сложного характера с ней не может никто работать больше полугода ни одна медицинская сестра. Начмед поликлиники вынужден менять медсестер в кабинете иглорефлексотерапии. Это создает нервную обстановку в поликлинике. В отделении возникают частые конфликтные ситуации и инциденты. При проверках СЭС работа кабинета имеет нарекания, т.к. бывают периоды, когда одна медицинская сестра увольняется, а на замену ей никто не хочет идти. Всё это доставляет немало хлопот руководителю. Проанализируйте ситуацию и предложите варианты решения.

Задача 7. К вам за помощью обратилась девушка Нина (23 года), работник туристической фирмы. В фирме работает 25 человек (женщины в возрасте от 22 до 40 лет). В туристической фирме в отделе по продаже путёвок за рубеж Нина работает недавно, однако добросовестно выполняет все свои обязанности, так как зарплату помимо оклада составляют % от продаж. Однажды, когда Нина рассказывала супружеской паре о преимуществах тех или иных стран, её коллега Татьяна (36 лет), которая работает в данной фирме уже несколько лет, узнала в этих людях постоянных клиентов фирмы, всегда заказывающих очень дорогие путёвки. Татьяна, воспользовавшись тем, что раньше ей уже доводилось работать с этими клиентами, переманила их к себе, сказав, что Нина – новый, не достаточно компетентный работник, который не сможет им помочь. В присутствии клиентов между сотрудницами завязалась словесная перепалка, слухи о которой дошли до директора фирмы. В силу своего авторитета Татьяна смогла убедить директора в своей невиновности, списав всё на неопытность Нины, из-за чего та была оштрафована. Нина сначала хотела уволиться, но ей жалко работы, которая ей нравится и не хочется терять высокую зарплату. Проанализируйте ситуацию. Предложите конструктивные варианты дальнейшей линии поведения Нины на фирме. Поведенческие и структурные изменения сторон конфликта на этапе эскалации.

Задача 8. Молодая учительница истории впервые пришла в 5-й класс. Ребята, молча, ее приветствовали. Лишь за последней партой продолжал в полный голос разговаривать с соседом по парте высоченный детина, нисколько не обращая внимания на новую учительницу. Учительница была наслышана, что в классе есть второгодники - переростки, но она никак не могла предположить, что один из них может быть на две головы выше своих сверстников. Решив навести порядок в классе и убежденная в том, что это ученик из другого класса, зашедший к товарищу, учительница сказала: «А ты что здесь делаешь? Разве ты не слышал звонка? Иди-ка в свой класс побыстренько!». «Никуда я не пойду, - басом ответил высокий, - я в

своем классе». Несколько смутившись, но мгновенно оценив ситуацию, учительница воскликнула... Оцените ситуацию. Что, на Ваш взгляд, сказала учительница? Предложите педагогу варианты выхода из создавшегося положения.

Задача 9. Мальчишки-подростки (восьмой класс) возвращались домой из школы и баловались. Они ставили подножки проходящим мимо девочкам седьмого класса. Один из мальчиков, Игорь, подставил подножку девочке Вике. Она упала, разбила руки, колени, получила легкое сотрясение мозга. Игорь не ожидал такого события. Он поднял девочку и извинился. Подружки ответили Вику домой. Четыре дня она не ходила в школу, болела. Родители Вики очень волновались, т.к. у девочки была родовая травма головы. В раннем детстве ее часто мучили головные боли, которые с возрастом прекратились. Отец Вики, работник городского отдела образования, имеет определенную власть над школами города. В нем борются два чувства: жажда мщения и желание рационально (мирно, конструктивно) решить конфликт. В конфликт оказались вовлечены Игорь, Вика, классный руководитель, родители обеих сторон, руководство школы, одноклассники (как опосредованные участники). Узнав о случившемся, завуч школы уже начала готовить систему формальных профилактических мер, чтобы показать, что педагогический коллектив отреагировал на ситуацию. Но отец Вики, опасаясь, что его должность и эмоциональное состояние каким-то образом отразится на правильности принятия им решения, обратился к Вам (педагогу, психологу, директору) за консультацией о том, как решить этот конфликт. Осуществите анализ конфликтной ситуации. Предложите варианты решения при различных позициях в этом конфликте отца Виктории.

Задача 10. В организации ЧП «Свежая-Пресса» произошел неприятный инцидент: секретарь допустила ошибку при приеме рекламного текста у заказчика. Тот в свою очередь, после выхода газеты пришел в редакцию и в ультимативной форме потребовал компенсации за ущерб, при этом сильно завысив размер компенсации. В противном случае, он угрожал обращением в суд. Директор в грубой форме переложил все притязания на секретаря. Та, в свою очередь, возмутилась ненормированной продолжительностью дня и тяжелыми условиями труда (работа с компьютерной техникой старого образца сказывалась на здоровье). Председатель профсоюзной организации организации обратился к вам – организационному психологу с просьбой помочь разрешить конфликтную ситуацию. Осуществите анализ ситуации и предложите варианты погашения конфликта.

Задача 11. На прием психологу приходит молодой человек 25-ти лет, с просьбой помочь ему найти выход из сложившейся негативной ситуации на работе. Суть ситуации в следующем: мужчина работает в весьма известном в городе автомобильном центре менеджером по продажам. Он помогает людям найти автомобиль, подходящий их социальному и финансовому статусу. В последнее время, дела шли достаточно хорошо, однако, только у него. Остальные менеджеры одаривали его бесконечными косыми взглядами, портили документацию, обзванивали его клиентскую базу, таким образом, делая работу просто невыносимой. Похвала начальства на всеобщее обозрение еще больше усугубила ситуацию. Что же делать, как разрешить данную конфликтную ситуацию? Уходить с работы молодой человек не хочет, так как у него семья, недавно родился ребенок. Попытка поговорить с начальством свелась к высказыванию: «Вы же не хотите, чтобы мы усомнились в ваших коммуникативных способностях?! Хороший менеджер сам найдет выход из данной ситуации!». Проанализируйте ситуацию и предложите варианты ее решения.

Задача 12. Девочка Людмила учится в десятом классе. Переехала в другой город. В новом классе ее прозвали «Каланчей». Рост девочки 190 см. Она стесняется выходить к доске, чтобы над ней не смеялись. Из-за этого она стала хуже учиться. Всегда старается придти в школу раньше всех, чтобы сесть за парту, когда класс пуст. Встает только тогда, когда почти все уходят. Стала сутулиться. Все свободное время проводит дома, мало общается. Ей кажется, что на нее все смотрят и смеются над ней. Проанализируйте ситуацию. Предложите программу психокоррекционных мер для Людмилы. Дайте рекомендации девочке и родителям. Предложите варианты, чем еще можно помочь девочке?

Задача 13. Учащийся одиннадцатого класса, умный, способный, со средними показателями успеваемости 10 - 11 баллов, вступил в конфликт с учителем химии. Предмет он знает, даже читает сверх программы. Один вопрос (внепрограммный) слушал на подготовительных курсах в институте, понял его неправильно. Этот же вопрос рассматривали в школе на уроке. Ученик уже имел о нем уже сложившееся представление (неверное). Поэтому объяснений учительницы не принял, хотя она была права. Он был уверен в правоте преподавателя института. На почве неверия в знания учителя возник конфликт. Ученик стал "фыркать" и демонстрировать свое явное недовольство и превосходство над учителем. Представьте себя на месте этого учителя. Вы не знаете о мотивах подобного поведения ученика. Оцените ситуацию, предложите варианты ее решения и обоснуйте их.

Задача 14. В трудовой коллектив, где имеется конфликт между двумя группировками по поводу внедрения новшеств, пришел новый руководитель, приглашенный со стороны. Каким образом, по вашему мнению, ему лучше действовать, чтобы нормализовать психологический климат в коллективе?

А. Прежде всего, установить деловой контакт со сторонниками нового, не принимая всерьез доводы сторонников старого порядка, вести работу по внедрению новшеств, воздействуя на противников силой своего примера и примера других. Б. Прежде всего, попытаться разубедить и привлечь на свою сторону сторонников прежнего стиля работы, противников перестройки, воздействовать на них убеждением в процессе дискуссии.

В. Прежде всего, выбрать актив, поручить ему разобраться и предложить меры нормализации обстановки в коллективе, опираться на актив, поддержку администрации и общественных организаций.

Г. Изучить перспективы развития коллектива и улучшения качества выпускаемой продукции, поставить перед коллективом новые перспективные задачи совместной трудовой деятельности, опираться на лучшие достижения и трудовые традиции коллектива, не противопоставлять новое старому.

Д. Вас не устраивает ни один из данных вариантов. Предложите свой вариант. Выбор обоснуйте.

Задача 15. Олег, подросток четырнадцати лет, живет с родителями и младшей сестрой. Мальчик учится в одной из

престижных школ города. Очень самостоятельный, умный, серьезный. Но в семье нет доверительного контакта с родителями: мама работает на рынке целый день, чтобы как-то прокормить семью, а вечером нужно заниматься с младшей сестренкой уроками. Отец очень строгий, постоянно занят своими делами, дома бывает редко. Как-то мать предупредила Олега, чтобы в школе все было хорошо, а то, если что-то вдруг случится, ей идти к учителю некогда, а отец узнает – «убьет». Как-то в школе Олегу дали просмотреть автомобильный журнал. Он так им увлекся, что тихонько почитывал его на уроке. Учительница заметила это дело, забрала журнал, с позором выставила Олега из класса и вызвала родителей в школу. Мальчик побоялся говорить родителям о своем конфликте с учителем. На следующий день и еще через день учительница не допускает Олега на урок без родителей. Ребенок берет у матери денег на билет, естественно, в «тайне» и едет в город Львов, где его задержали и из детской комнаты отправили в Севастополь. Вы как психолог узнали о семейной ситуации и о причинах поступка мальчика. Оцените ситуацию. Дайте рекомендации родителям, педагогам. Предложите систему работы с мальчиком и семьей. Дайте аргументированные рекомендации, как встретить мальчика? Какую установку дать родителям? О чем Вы будете говорить с мальчиком, если Вам придется его встречать?

Задача 16. Сельская учительница начальных классов вступила в конфликт с директором школы, уволившим ее за педагогическую некомпетентность. До этого она проработала 17 лет в этой школе, и в ее трудовой книжке было зафиксировано более 10 благодарностей. Суд восстановил ее на работе, а директору сделали начет для выплаты пострадавшей учительнице за вынужденные прогулы. Инцидент состоял в том, что она закрыла на ключ недисциплинированного ученика третьего класса в кабинете биологии, где стоял скелет человека. Мальчик испугался и, разбив стекло, выпрыгнул из окна первого этажа, порезав при этом руки. Дома, боясь строгих родителей, мальчик пытался скрыть это происшествие. Но родители, выяснив подробности, потребовали от директора школы принять меры. Тем более что их сын от испуга стал заикаться. Оцените действия директора, учителя, суда. Предложите варианты решения конфликта директором. Как необходимо поступить учителю, совершившему педагогический просчет?

Задача 17. Восьмой «А» класс считался в школе самым «трудным» и недисциплинированным. Не проходило и дня, чтобы тот или иной учитель не жаловался на ребят. Урок истории проводила молодая, энергичная, знающая свой предмет учительница. Начало урока было хорошим, но потом ребята зашевелились, захихикали. Учительница сразу поняла, в чем дело. Оказалось, что кто-то из учащихся вымазал мелом край стола, и эта полоса отпечаталась на платье учителя. Что же предпринял педагог? Оцените ситуацию. Предложите варианты поведения учителя.

Задача 18. Молодая учительница английского языка, переехавшая в город из сельской школы, имела привычку надевать на себя несколько видов одежды. От этого она выглядела толстой на тонких ногах. Ученики дали ей прозвище "Эскимо на палочке" и демонстративно перед ее уроками ели эскимо. Узнав в чем суть этих демонстраций, учительница подала заявление об уходе директору школы. Но он не подписал заявление, а попросил психолога помочь педагогу разрешить конфликт. Оцените ситуацию. Помогите молодому педагогу решить ее. Дайте свои рекомендации и предложения.

Задача 19. Классный руководитель обратилась с жалобой к психологу на плохое поведение Андрея. Ему 11 лет. В ответ на замечание, высказанное ему педагогом по поводу его поведения, он начинает вести себя еще хуже: кривляется, передразнивает, грубит. Получив плохую оценку, долго спорит с учителем, доказывая, что оценка поставлена несправедливо. Успеваемость у него средняя. С одноклассниками Андрей постоянно конфликтует, часто дерется, всегда доказывает, что в споре он был прав, а не виноват. При психологическом обследовании Андрея никаких нарушений со стороны психических процессов не обнаружено. Свои отношения с одноклассниками считает хорошими. Причину снижения успеваемости он видит в несправедливом отношении учителей. В семье стиль воспитания авторитарный. К мальчику предъявляют жесткие требования. Отец у него вспыльчивый. И мать, и отец, оценивая успехи ребенка в учебе и других видах деятельности, часто оскорбляют его или унижают чувство его достоинства. Сравнивают Андрея с его старшим братом - отличником. В лицо Андрею говорят, что в семье не без урода. Родители в постоянной борьбе друг с другом за главенствование в семье. По этому поводу у них частые ссоры, сопровождающиеся многочасовыми доказательствами друг другу, кто, в чем прав, а кто не прав. Оцените ситуацию. Предложите педагогу комплекс психолого-педагогических мер по коррекции поведения ребенка. Какие рекомендации Вы можете дать родителям Андрея? Аргументируйте их.

Задача 20. Во время перемены в учительской классный руководитель Анна Федоровна беседовала с матерью ученика. Он (Андрей), ученик 8-го класса, стоял, опустив голову. Мать плакала, осознавая свою вину перед учителями за воспитание сына и свою беспомощность. Учителя, входя в учительскую и наблюдая за ходом беседы, включились в процесс "воспитания" Андрея. Каждый старался дополнить перечень его проступков, вспоминая его "грехи". Подросток все ниже опускал голову. Когда Анна Федоровна спросила его: "Понял к чему ты идешь? Как относятся к тебе учителя, да и мать до чего довел?! Она в слезах, а тебе хоть бы что!" Мальчик злобно взглянул на педагога, сказал обидные слова «Все вы садисты и больные на голову» и выбежал из учительской, хлопнув дверью. Оцените конфликтную ситуацию. Кто и в чем допустил педагогический просчет? Предложите свои варианты разговора классного руководителя с Андреем и его матерью.

Задача 21. Прозвенел звонок. Вхожу в класс. Тишина. Объявляю тему урока. Поворачиваюсь к доске, чтобы записать формулу. Вдруг тишину нарушает дружный хохот. Поворачиваюсь: все сидят на своих местах. Тишина. Выжидаю. Снова поворачиваюсь к доске - снова хохот. Начинаю нервничать, т.к. думаю, что причина во мне. Внимательно осматриваю себя. Ничего не нахожу. Внимательно присматриваюсь к учащимся и вижу косые взгляды в сторону Иванова. На шее у него висит большой крест, под партой стоит горящая свеча, он, наклоняясь к ней, крестится. Он был трудным учеником, в любой момент мог выйти из класса и зайти без разрешения, мог нагрубить учителю, если замечания в его адрес были жесткими и категоричными. Верующим он не был. Тем не менее, учился стабильно, в пределах 5 - 8 баллов, не выше и не ниже. Но в случае давления на него, начинал пропускать уроки, хамить учителям. Как Вы поступите в сложившейся ситуации? Обоснуйте свою позицию. Предложите возможные меры в зависимости от развития ситуации.

Задача 22. Ученик 10-го класса занимался с большим нежеланием на уроках истории и обществоведения. Учительница не смогла найти контакта с учеником, часто жестко делала ему замечания по поводу его отношения к занятиям. Ученик в ответ на это намеренно нарушал дисциплину. Однажды он так вел себя на уроке, что учительница попросила его выйти из класса. Ученик отказался выполнить просьбу учительницы. Тогда она подошла к его столу, взяла портфель и выбросила в коридор. Ученик подошел к столу учительницы, взял ее сумку и бросил вдоль класса.... Представьте, что в этот момент

учительница поняла, что "перегнула палку". Оцените ситуацию, действия ученика и учителя. Предложите, как выйти достойно педагогу из конфликта.

Задача 23. Молодая учительница пришла в 6-й класс. Сразу же она выделила Вову А., который отличался подвижностью, неуравновешенностью, обладал, казалось, неиссякаемой энергией, на уроке вертелся, разговаривал с соседями, но отвечал всегда правильно, хотя предельно кратко, умело вплетая шутки, которые органично вплетались в ответ. Класс смеялся при его ответах. Эти шутки не были оскорбительными. Они касались то самого отвечающего, то способа решения задач, то литературного героя или литературного персонажа. В них было что-то меткое, отражавшее критичность ума мальчика. Класс всегда ждал, когда Володю вызовут отвечать. Учительница хотела добиться идеальной дисциплины, ей это не удавалось в шестом классе, поэтому свое негодование обрушила на Вову. Она не могла принять и допустить такого поведения мальчика. Дело дошло до вызова родителей в школу, мальчик начал пропускать уроки этой учительницы, а потом все подряд. К концу года стал троечником, если оценивать по меркам прежней пятибалльной системы. Оцените ситуацию. Дайте совет педагогу.

Задача 24. Седьмой класс. Ученик Костя не считается ни с кем и ни с чем. На уроки всегда опаздывает. От двери до парты он не идет, а ползет, летит, плывет, издавая звуки, соответствующие его настроению. За партой он может сидеть 7-10 минут, затем ищет поле деятельности: ползет через все парты к доске, становится в угол и начинает всех «расстреливать» или хватает веник и «гарцует на коне». В школу приехала комиссия из ИУУ, и один из представителей - географ - пошел на урок, сев за парту рядом с Костей. Несколько минут Костя сидел тихо, затем влез на парту, поднял ногу и начал «расстреливать» проверяющего, издавая крики: «Бей врага!». Оцените ситуацию. Как поступить учителю в данной ситуации? Какие меры педагогического воздействия целесообразно использовать в работе с мальчиком, если воспитывает его одна мать, которая не в состоянии справиться с воспитанием сына?

Задача 25. К психологу обратилась девочка - подросток и рассказала следующее: "Меня звать Вера. Мне 14 лет. До недавнего времени я училась в селе. Учеба давалась легко, всегда были только хорошие оценки. Вела довольно активную общественную и культурно - массовую работу. Когда же пришлось переехать жить в город и поменять школу, у меня и начались какие-то проблемы. Я приобрела новых друзей, подруг. Я стала пассивна, не хочу никаких общественных поручений. Появились затруднения и в учебе, стало казаться, что все предметы стали сложнее пониматься и запоминаться. Пропало и желание отвечать на уроках перед всем классом, хотя к занятиям всегда была готова; исчезло желание выступать со сцены школы (раньше я активно работала в театральном кружке). Я хочу ответить на уроке, хочу спеть на сцене школы, но меня как будто что-то привязывает к парте, стулу. Ко всем бедам еще моя фигура. Меня стали называть "секс-бомбой". Мне стыдно ходить в школу. Все девочки худенькие и стройные, а у меня формы, как у зрелой женщины. Я затягиваюсь в корсеты и пытаюсь носить свободную одежду. А это еще больше веселит моих одноклассников. Они тогда называют меня "бомбой в футляре". Что мне делать с собой? Как мне дальше жить? Мне кажется, что все на меня смотрят как на проститутку". Оцените ситуацию. Подумайте, чем Вы можете помочь девочке? О чем будете с ней говорить? Какие меры целесообразно принять, чтобы квалифицированно провести психологопедагогическую работу с девочкой.

Задача 26. В шестом классе учился Андрей, ученик очень грубый и недисциплинированный. Класс он держал в своих руках. Учителей он не слушал и этим гордился. В школу пришла новая учительница. На второй день Андрей решил проучить ее, а себе прибавить славы. Когда пришла учительница на урок, он, как дежурный, доложил, что положено, и вдруг что-то сунул ей в руку. Молодая учительница вскрикнула, потом быстро поняла, что это жучок, сделанный из катушки с резинкой. Оцените ситуацию. Предложите, как поступить учителю в данном случае?

Задача 27. Заболела учительница украинского языка и литературы. Предмет в десятом классе вести некому. Класс сильный, хорошо подготовлен, т.к. учительница работала с ним с четвертого класса. Как обычно, ученики «прощупывают на прочность» нового учителя и готовят ему «сюрприз». Когда Вы (новый учитель) вошли в класс, то поняли, «сюрприз» готов. Это можно было прочитать по глазам учеников. Вы подошли к столу и, не успев положить книги и журнал, как с последней парты вскочил маленький бойкий подросток и отпарировал: «Давайте познакомимся, я Шаповалов». При этом он протянул Вам руку. Оцените ситуацию. Какими будут Ваши действия? Выразите свое отношение к подобным поступкам учеников.

Задача 28. К психологу обратился классный руководитель 5-го "Б" по поводу поведения ученика: частые ссоры с одноклассниками, драки, после которых мальчик Дима сбегает с уроков. В школу Дима пришел два года назад (родители получили квартиру в другом районе). В прежней школе проблем не было. В новом классе друзей нет, во дворе ситуация аналогична. Одноклассники дразнят Диму, переименовав его фамилию. Мальчик отвечает на это дракой, после чего его нервно трясет, и он долго не может прийти в себя. От родителей Дима долго скрывал прогулы и свое положение в классе, т.к. не хотел волновать их. Отец учит сдавать сдачи, но за дело. «Разборки» классного руководителя по поводу конфликтов ни к чему не приводят. В школу приходит мама разбираться с обидчиками сына. Учится Дима хорошо. Никаких проблем нет, пока его не задевают словом. Он это понимает, но поведение не меняет. Проанализируйте ситуацию. Представьте, что волей случая Вы становитесь классным руководителем этого класса. Какие психолого-педагогические меры по адаптации ребенка Вами будут реализованы?

Задача 29. В экономическом лицее группа родителей перед окончанием третьей четверти обратилась к директору, Сергею Андреевичу, с заявлением о том, что учитель математики Ольга Петровна (она же классный руководитель) преднамеренно занижает отметки их детям. По предложению педагога, при согласии родителей, в лицее были организованы дополнительные платные занятия. Однако на них Ольга Петровна работает только с самыми сильными учениками, на остальных не обращает внимания. Иногда она даже специально меняет место проведения таких занятий, чтобы из 12 - 15 человек на них могло попасть человека 3 - 4, причем самых сильных учеников. Деньги же за эти занятия платят все родители. Оплата предварительная. Родители также отметили, что педагог оскорбляет детей самыми непристойными словами, унижает их достоинство (последнее в результате проверки подтверждено не было). Суть требования родителей - уволить педагога. Данный вопрос был обсужден на малом педсовете школы. Позиция директора выражалась в словах: «Мы не пойдем на поводу у группы родителей». Мнения членов педсовета разделились. Часть из них поддержали родителей, но без крайних мер, часть - директора. Было установлено членами комиссии, что все перечисленные факты, за исключением оскорблений, имели место. Учителю поставили на вид. Было выявлено, что не все родители разделяют мнение «ходовков». У тех, чьи дети учатся хорошо, претензий нет. Выяснилось также, что основным мотивом, побудившим

родителей обратиться к директору, является затрата средств, т.е. плата за обучение и оценки. Смысл таков: мы заплатили - пусть наши дети получают хорошие отметки. Уладить конфликт было поручено школьному психологу Анне Ивановне. У нее в этом же классе училась дочь. Анна Ивановна успокоила родителей, заверив, что все уладится, провела в классе социометрическое исследование, тренинг общения и анонимный опрос учащихся об отношении к ним учителя математики. В анкете дети (9-й класс) не стеснялись в выражениях, характеризуя отношение к ним Ольги Петровны. В большинстве случаев они были негативными. Психолог смягчила обстановку, не решая вопроса. Перед окончанием учебного года этот вопрос был поставлен жестко. Родители потребовали уволить учителя. Был проведен педсовет с приглашением жалобщиков и педагога. Директор, выслушав родителей, говорил пространно, пытаясь увести их от основной темы. Психолог хвалила детей, родителей и педагогический коллектив, а сама Ольга Петровна обещала изменить отношение к двоечникам (но нехотя). Родители подумали, что их «держат за дураков», обратились в ГУО, потребовали уволить педагога, наказать директора школы и психолога. Проведите детальный анализ ситуации. Предложите свои варианты решения конфликта на каждом из основных этапов развития этой конфликтной ситуации.

Задача 30. Учительница отругала Андрея, ученика 6-го класса, за плохое выполнение учебного задания на уроке и объявила, что ставит ему двойку. Обычно ученик учился на 7 - 8 баллов. Андрей сказал, что ему нельзя ставить "2". На вопрос учителя «почему?» выразительного ответа не дал, но сказал, что если ему поставят двойку в дневнике, он выпрыгнет из окна класса (третий этаж). Учительница сказала, что это не аргумент и выставила в дневнике двойку. Андрей подбежал к окну и бросился вниз. Он сломал руку и ногу. Руководство школы обвинило педагога в педагогической некомпетентности. Ей было предложено написать заявление об увольнении по собственному желанию. Истинной причиной поступка ученика, как выяснилось, явилось жесткое реагирование родителей на плохие отметки сына. Они морально издевались над ним (унижали, оскорбляли), если он не оправдывал их ожиданий. Оцените ситуацию. Правильно ли поступил директор школы по отношению к педагогу? Допустил ли учитель педагогический просчет? Если да, то в чем? Правильно ли говорить о педагогической некомпетентности учителя в данной ситуации (аргументируйте)? Ваши действия как классного руководителя (психолога, директора школы) в данной ситуации? Олег К., ученик седьмого класса переехал со своими родителями в другой город. Он пошел в новую школу. Его семья еле сводит "концы с концами". Отец работает на заводе, зарплату не получал уже месяцев пять. Мать его работает в детском саду и получает очень мало. В предыдущем классе у Олега были проблемы со сверстниками - мальчишками. Они отвергали его общество, а ему так хотелось войти в группу лидеров. Учился он средне, одевался очень скромненько, да и хвалиться ему перед ребятами было нечем. Мальчишки не воспринимали его, а даже частенько обижали. И вот он в новом городе, в новой школе. В своем классе он рассказывает, что отец его моряк дальнего плавания, у них есть «крутая» машина, красивый дом. Олег пытается вести себя уверенно, чтобы произвести впечатление на ребят. И ему удается завоевать авторитет и сблизиться с группкой лидеров. Домой он никого не приглашает. Каждый раз он находит какую-нибудь причину. Но вот, в один «прекрасный» день красивая ложь раскрывается. Все в классе узнают, что он из бедной семьи. И, что все его рассказы о красивой жизни, о том, что он с родителями отдыхал на каких-то островах, выезжал в лес, на море и т.д., оказались ложью. Олег боится идти в школу, смотреть ребятам в глаза. Он очень переживает. Олег убегает из дома, но его находит милиция и возвращает в семью. Представьте, что Вы как психолог, пришли поговорить с Олегом к нему домой. И он в доверительной беседе рассказал Вам обо всем. Проанализируйте ситуацию. Какие действия по изменению ситуации Вы предпримете? Обоснуйте их.

Тестовые задания:

1. Конфликтология как наука зародилась в рамках
  - а) социологии б) педагогики в) психологии г) медицины
2. Конфликтология как самостоятельная наука была признана за рубежом
  - а) в 19 веке б) в начале 20 века в) в середине 20 века г) в конце 20 века
3. Впервые термин «Социология конфликта» появился в работах
  - а) Эпикура б) Г.Зиммеля в) Ф.Бэкона г) К.Маркса
4. Впервые подверг основательному теоретическому анализу систему причин социальных конфликтов внутри страны, рассмотрел материальные, политические и психологические условия социальных беспорядков
  - а) Эпикур б) Г.Зиммель в) Ф.Бэкон г) К.Маркс
5. Автор, который считал, что в основе конфликта лежат эмоциональные отношения между людьми, которые следует изучать с помощью социометрии, это
  - а) Я.Морено б) Э.Берн в) К.Томас г) Т.Шибутани
6. Автор, который считал, что в основе конфликта лежат пересекающиеся трансакции, это
  - а) Я.Морено б) Э.Берн в) К.Томас г) Т.Шибутани
7. Основы современной социологической Общей теории конфликта создал
  - а) Льюис Козер б) Ральф Дарендорф в) Кеннет Боулдинг г) Элтон Мэйо
8. Предметом исследования конфликтологии являются
  - а) способы поведения людей в конфликтах
  - б) способы предупреждения конфликтов
  - в) закономерности и механизмы возникновения и развития конфликтов, а также принципы и технологии управления ими
  - г) источники возникновения конфликтов в социуме
9. Внутренней побудительной силой, подталкивающей субъектов социального взаимодействия к конфликту, является
  - а) предмет конфликта б) образ конфликтной ситуации в) мотив конфликта
  - г) позиция конфликтующей стороны
10. Отображение предмета конфликта в сознании субъектов конфликтного взаимодействия называется
  - а) предмет конфликта б) образ конфликтной ситуации в) мотив конфликта
  - г) позиция конфликтующей стороны
11. Первое столкновение сторон, являющееся поводом для начала открытого конфликта, называется
  - а) конфликтная ситуация б) предмет конфликта в) инцидент г) пик конфликта

12. По социальным последствиям выделяются следующие виды конфликта:  
а) деструктивные б) реалистические в) социально-бытовые г) межгрупповые
13. По количеству субъектов конфликтного взаимодействия выделяются следующие виды конфликтов:  
а) деструктивные б) реалистические в) социально-бытовые г) межгрупповые
14. Верны ли следующие суждения  
А. Конфликт явление противоречивое. Он имеет как конструктивные, так и деструктивные функции.  
Б. Одной из конструктивных функций конфликта является то, что он позволяет обнаружить и зафиксировать наличие противоречий и проблем в обществе, организации, группе.  
а) верно только А  
б) верно только Б  
в) верны оба суждения  
г) оба суждения неверны
15. Ход развития, изменения конфликта под влиянием действующих на него факторов и условий называется  
а) динамикой конфликта  
б) границы конфликта  
в) диспозиция конфликта  
г) конфликтная тактика
16. Не является формой завершения конфликта  
а) насилие б) разъединение в) примирение г) компромисс
17. Психологическая концепция, в которой утверждается, что сущность внутриличностного конфликта состоит в преодолении противоречия между биологическими влечениями и социально-культурными нормами, между сознательным и бессознательным, принадлежит  
а) З.Фрейду б) А.Маслоу в) В.Франклу г) А.Леонтьеву
18. Психологическая концепция, в которой утверждается, что противоречивое взаимодействие «вершин» мотивационной сферы, различных мотивов личности образуют внутриличностный конфликт, принадлежит  
а) З.Фрейду б) А.Маслоу в) В.Франклу г) А.Леонтьеву
19. Стиль взаимодействия в конфликте, при котором субъекты конфликта ориентированы на определенные уступки, называется  
а) приспособление б) конкуренция в) компромисс г) сотрудничество
20. Стиль взаимодействия в конфликте, при котором интересы другой стороны предпочтительнее, чем собственные, называется  
а) приспособление б) конкуренция в) компромисс г) сотрудничество
21. Терпимость к чужому образу жизни, мнению, поведению, ценностям называется  
а) ригидность б) социализация в) установка г) толерантность
22. Психологическое состояние людей (индивидов или групп), возникающее из-за длительной неудовлетворенности существующим положением дел и приводящее к социальным конфликтам, называется  
а) конфликтная установка б) социальная напряженность  
в) управление конфликтом г) генерализация конфликта
23. Чрезмерное напряжение, понижающее возможности организма адекватно реагировать на требования внешней среды, называется  
а) стресс б) дистресс в) усталость г) заторможенность
24. Разновидностью конфликта в организации не является  
а) организационный конфликт б) трудовой конфликт  
в) инновационный конфликт г) невротический конфликт
25. Верны ли следующие суждения  
А. Профилактика конфликта представляет собой такой вид управленческой деятельности, который состоит в заблаговременном распознавании, устранении или ослаблении конфликтогенных факторов и ограничении таким путем возможности их возникновения или деструктивного развития в будущем.  
Б. Поддержания сотрудничества может рассматриваться как универсальный способ предотвращения конфликтов.  
а) верно только А б) верно только Б  
в) верны оба суждения г) оба суждения неверны
26. Технология регулирования конфликта, которая состоит в работе с неформальными лидерами микрогруппами, в снижении социальной напряженности и укреплении социальнопсихологического климата в группе -  
а) информационная б) коммуникативная  
в) социально-психологическая г) организационная
27. Проведение переговоров с участием специально подготовленного посредника называется  
а) коллизия б) консенсус в) медиация г) арбитраж
28. Укажите пункт, который не является принципом медиации  
а) добровольность б) конфиденциальность в) равноправие сторон г) честность
29. Верны ли следующие суждения  
А. В педагогической деятельности авторитарный стиль обеспечивает жесткий контроль деятельности учеников, тем самым позволяет предупреждать появления конфликтов.  
Б. Вертикальные и горизонтальные конфликты на линиях взаимодействия «администрация – учитель», «учитель – учитель» и «администрация – администрация» по представляют собой типичные организационные конфликты.  
а) верно только А б) верно только Б  
в) верны оба суждения г) оба суждения неверны
30. В конфликтной ситуации педагог обязан выбирать следующий стиль поведения:  
а) сотрудничество б) компромисс в) приспособление г) нет правильного ответа

**5.4. Перечень видов оценочных средств**

Реферат  
 Доклад  
 Практические задания  
 Ситуационные задачи  
 Тестовые задания

**6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)****6.1. Рекомендуемая литература****6.1.1. Основная литература**

|      | Авторы, составители | Заглавие   | Издательство, год  | Ссылка  |
|------|---------------------|--|--|---|
| Л1.1 | Ратников В. П.      | Конфликтология: учебник  | Москва: Юнити, 2015  | <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=115393">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=115393</a>   |
| Л1.2 | Зеленков М. Ю.      | Конфликтология: учебник  | Москва: Дашков и К°, 2015  | <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=452906">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=452906</a>   |
| Л1.3 | Овруцкая Г. К.      | Общая конфликтология: учебник  | Ростов-на-Дону Таганрог: Издательство Южного федерального университета, 2018 | <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=499930">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=499930</a>   |
| Л1.4 | Власова Т. И.       | Педагогическая конфликтология: содержание конфликтов и технологии их разрешения: учебник | Москва: Директ-Медиа, 2022   | <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=685218">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=685218</a> |

**6.1.2. Дополнительная литература**

|      | Авторы, составители            | Заглавие  | Издательство, год  | Ссылка  |
|------|--------------------------------|---|--|---|
| Л2.1 | Сергеев С. А.                  | История конфликтологии: учебное пособие                     | Казань: Казанский научно-исследовательский технологический университет, 2010 | <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=259049">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=259049</a> |
| Л2.2 | Иванова С. Ю.,<br>Попова С. В. | Конфликтология: учебное пособие (курс лекций)               | Ставрополь: СКФУ, 2015   | <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=458026">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=458026</a> |
| Л2.3 |                                | Педагогическая конфликтология: курс лекций: учебное пособие | Ставрополь: СКФУ, 2018   | <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=563296">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=563296</a> |

**6.1.3. Методические разработки**

|      | Авторы, составители                              | Заглавие   | Издательство, год                                   | Ссылка  |
|------|--|--|---|---|
| Л3.1 | Магомедова П. К.,<br>Алиева Р. Р., Булуева Ш. И. | Конфликтология: учебное пособие                              | Москва Берлин: Директ-Медиа, 2019                   | <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=570428">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=570428</a>   |
| Л3.2 | Цыбульская М. В.                                 | Конфликтология: учебно-практическое пособие: учебное пособие | Москва: Евразийский открытый институт, 2010         | <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=90951">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=90951</a>     |
| Л3.3 | Просекова В. М.                                  | Конфликтология: учебное пособие                              | Тюмень: Тюменский государственный университет, 2010 | <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=571541">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=571541</a> |

**6.2. Перечень электронных образовательных ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"**

|    |   |
|----|---|
| Э1 | Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека онлайн» // <a href="http://www.biblioclub.ru/">www.biblioclub.ru/</a> |
| Э2 | Педагогическая библиотека <a href="http://pedlib.ru">http://pedlib.ru</a>   |
| Э3 | Информационная система "Единое окно доступа к образовательным ресурсам" <a href="http://window.edu.ru/">http://window.edu.ru/</a> |



|    |   |
|----|---|
| Э4 | «Мир психологии» [Электронный ресурс] <a href="http://psychology.net.ru/articles">http://psychology.net.ru/articles</a> |
| Э5 | Электронная библиотека «Куб» <a href="https://www.koob.ru/">https://www.koob.ru/</a>                                    |
| Э6 | Портал психологических изданий PsyJournals.ru <a href="https://psyjournals.ru/">https://psyjournals.ru/</a>             |

### 6.3 Перечень программного обеспечения

|          |                      |
|----------|----------------------|
| 6.3.1.1  | Windows 10 PRO       |
| 6.3.1.2  | Microsoft Word 2016  |
| 6.3.1.3  | Microsoft Excel 2016 |
| 6.3.1.4  | Mozilla Firefox      |
| 6.3.1.5  | Google Chrome        |
| 6.3.1.6  | 7 Zip                |
| 6.3.1.7  | Notepad++            |
| 6.3.1.8  | OpenOffice           |
| 6.3.1.9  | Foxit Reader         |
| 6.3.1.10 | Aimp Player          |
| 6.3.1.11 | Media Player Classic |
| 6.3.1.12 | Yandex Браузер       |
| 6.3.1.13 | Антивирус Kaspersky  |
| 6.3.1.14 | Avast free antivirus |

### 6.4 Перечень современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем

|   |   |
|---|---|
| УБД ООО "ИВИС" Доступ к базе данных «Издания по общественным и гуманитарным наукам»           | <a href="http://www.ebiblioteka.ru/">http://www.ebiblioteka.ru/</a> |
| Государственная система правовой информации - официальный интернет-портал правовой информации | <a href="http://pravo.gov.ru">http://pravo.gov.ru</a>               |
| Справочно-информационный портал ГРАМОТА.РУ  | <a href="http://gramota.ru/">http://gramota.ru/</a>                 |
| Национальная электронная библиотека (НЭБ)   | <a href="https://rusneb.ru/">https://rusneb.ru/</a>                 |
| Библиотека Гумер - гуманитарные науки   | <a href="https://www.gumer.info/">https://www.gumer.info/</a>       |
| Педагогическая библиотека   | <a href="http://pedlib.ru/">http://pedlib.ru/</a>                   |
| Университетская библиотека онлайн   | <a href="https://biblioclub.ru/">https://biblioclub.ru/</a>         |
| Юридическая справочная система «Система Юрист»  | <a href="https://www.ljur.ru/">https://www.ljur.ru/</a>             |
| Справочно-правовая система "Консультант Плюс"   | <a href="http://www.consultant.ru/">http://www.consultant.ru/</a>   |

### 6.5 Образовательные технологии

| Имя   | Описание  |
|---|---|
| Технология проблемного обучения   | Развитие познавательной активности, творческого мышления, способности решать проблемные ситуации.   |
| технологии личностно-ориентированного развивающего образования на основе системно-деятельностного подхода | Формирование и развитие теоретического мышления, осознание учащимися процесса учения; сохранение и развитие физического и психического здоровья детей; формирование и развитие универсальных учебных действий, ключевых компетенций; решение задач профессионального и жизненного самоопределения учащихся. |
| технологии, основанные на уровневой дифференциации обучения   | Развитие мотивации к учению, обучение на индивидуальном максимально сильном уровне  |

|  |  |
|--|--|
| Информационно-коммуникативные технологии (ИКТ) | Развитие способов работы с информацией разных видов и на разных носителях с целью осуществления самостоятельной познавательной деятельности  |
| Здоровьесберегающие технологии                 | Обеспечение возможности сохранения здоровья за период обучения в вузе, формирование у него необходимых знаний, умений и навыков по здоровому образу жизни и применение полученных знаний в повседневной жизни. |
| Игровые технологии                             | По определению, игра – это вид деятельности в условиях ситуаций, направленных на воссоздание и усвоение общественного опыта, в котором складывается и совершенствуется самоуправление поведением.              |

### 7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

| Ауд | Назначение  | Виды работ | Оснащение  | Программное обеспечение   |
|-----|---|------------|--|---|
| 12  | Учебная аудитория для проведения учебных занятий лекционного типа, оснащённая оборудованием и техническими средствами обучения  | Лек        | Учебная мебель (столы и стулья ученические, преподавательские стул и стол)<br>кафедра – 1 шт.;<br>доска – 1 шт.;<br>стеллаж для учебно-методических материалов – 1 шт.;<br>мультимедийный проектор (переносной) – 1 шт.;<br>экран – 1 шт.;<br>ноутбук с возможностью подключения к сети «Интернет»,<br>с обеспечением доступа:<br>- к электронной информационно-образовательной среде;<br>- к электронно-библиотечной системе («Электронная библиотечная система Университетская библиотека онлайн <a href="https://biblioclub.ru/">https://biblioclub.ru/</a> ) | Windows 10 PRO<br>Microsoft Word 2016<br>Microsoft Excel 2016<br>Mozilla Firefox<br>Google Chrome<br>7 Zip<br>Notepad++<br>OpenOffice<br>Foxit Reader<br>Aimp Player<br>Media Player Classic<br>Yandex Браузер<br>Антивирус Kaspersky<br>Avast free antivirus |
| 3   | Учебная аудитория для проведения учебных занятий семинарского типа, оснащённая оборудованием и техническими средствами обучения | Пр         | Учебная мебель (столы и стулья ученические, преподавательские стул и стол)<br>кафедра – 1 шт.;<br>доска – 1 шт.;<br>мультимедийный проектор (переносной) – 1 шт.;<br>экран – 1 шт.;<br>ноутбук с возможностью подключения к сети «Интернет»,<br>с обеспечением доступа:<br>- к электронной информационно-образовательной среде;<br>- к электронно-библиотечной системе («Электронная библиотечная система Университетская библиотека онлайн <a href="https://biblioclub.ru/">https://biblioclub.ru/</a> )  | Windows 10 PRO<br>Microsoft Word 2016<br>Microsoft Excel 2016<br>Mozilla Firefox<br>Google Chrome<br>7 Zip<br>Notepad++<br>OpenOffice<br>Foxit Reader<br>Aimp Player<br>Media Player Classic<br>Yandex Браузер<br>Антивирус Kaspersky<br>Avast free antivirus |

|    |                                      |    |   |   |
|----|--------------------------------------|----|---|---|
| 11 | Помещение для самостоятельной работы | Ср | Компьютерные столы и стулья<br>ученические компьютеры с возможностью подключения к сети «Интернет»,<br>с обеспечением доступа:<br>- к электронной информационно-образовательной среде;<br>- к электронно-библиотечной системе («Электронная библиотечная система Университетская библиотека онлайн <a href="https://biblioclub.ru/">https://biblioclub.ru/</a> )  | Windows 10 PRO<br>Microsoft Word 2016<br>Microsoft Excel 2016<br>Mozilla Firefox<br>Google Chrome<br>7 Zip<br>Notepad++<br>OpenOffice<br>Foxit Reader<br>Aimp Player<br>Media Player Classic<br>Yandex Браузер<br>Антивирус Kaspersky<br>Avast free antivirus |
| 22 | Помещение для самостоятельной работы | Ср | Читальный зал с выходом в Интернет и доступом в электронную информационно-образовательную среду организации.<br>(столы и стулья ученические)<br>стеллажи для учебно-методических материалов;<br>компьютеры с возможностью подключения к сети «Интернет»,<br>с обеспечением доступа:<br>- к электронной информационно-образовательной среде;<br>- к электронно-библиотечной системе («Электронная библиотечная система Университетская библиотека онлайн <a href="https://biblioclub.ru/">https://biblioclub.ru/</a> ) | Windows 10 PRO<br>Microsoft Word 2016<br>Microsoft Excel 2016<br>Mozilla Firefox<br>Google Chrome<br>7 Zip<br>Notepad++<br>OpenOffice<br>Foxit Reader<br>Aimp Player<br>Media Player Classic<br>Yandex Браузер<br>Антивирус Kaspersky<br>Avast free antivirus |

## 8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### Работа над конспектом лекции

Основу теоретического обучения студентов составляют лекции. Они дают систематизированные знания студентам о наиболее сложных и актуальных проблемах изучаемой дисциплины.

Осуществляя учебные действия на лекционных занятиях, студенты должны внимательно воспринимать действия преподавателя, запоминать складывающиеся образы, мыслить, добиваться понимания изучаемого предмета, применения знаний на практике, при решении учебно-профессиональных задач. Студенты должны аккуратно вести конспект. В случае недопонимания какой-либо части предмета следует задать вопрос в установленном порядке преподавателю. В процессе работы на лекции необходимо так же выполнять в конспектах модели изучаемого предмета (рисунки, схемы, чертежи и т.д.), которые использует преподаватель.

Работу над конспектом следует начинать с его доработки, желательно в тот же день, пока материал еще легко воспроизводим в памяти (через 10 часов после лекции в памяти остается не более 30-40 % материала). С целью доработки необходимо прочитать записи, восстановить текст в памяти, а также исправить описки, расшифровать не принятые ранее сокращения, заполнить пропущенные места, понять текст, вникнуть в его смысл. Далее прочитать материал по рекомендуемой литературе, разрешая в ходе чтения возникшие ранее затруднения, вопросы, а также дополняя и исправляя свои записи. Записи должны быть наглядными, для чего следует применять различные способы выделений. В ходе доработки конспекта углубляются, расширяются и закрепляются знания, а также дополняется, исправляется и совершенствуется конспект.

Подготовленный конспект и рекомендуемая литература используются при подготовке к практическим занятиям.

Подготовка сводится к внимательному прочтению учебного материала.

Непременным условием глубокого усвоения учебного материала является знание основ, на которых строится изложение материала. Обращение к ранее изученному материалу не только помогает восстановить в памяти известные положения, выводы, но и приводит разрозненные знания в систему, углубляет и расширяет их. Неоднократное обращение к пройденному материалу является наиболее рациональной формой приобретения и закрепления знаний.

### Работа с рекомендованной литературой

При работе с основной и дополнительной литературой целесообразно придерживаться такой последовательности. Сначала прочитать весь заданный текст в быстром темпе. Цель такого чтения заключается в том, чтобы создать общее представление об изучаемом материале, понять общий смысл прочитанного. Затем прочитать вторично, более медленно, чтобы в ходе чтения понять и запомнить смысл каждой фразы, каждого положения и вопроса в целом.

Чтение приносит пользу и становится продуктивным, когда сопровождается записями. Это может быть составление плана прочитанного текста, тезисы или выписки, конспектирование и др. Выбор вида записи зависит от характера изучаемого материала и целей работы с ним.

План – это схема прочитанного материала, перечень вопросов, отражающих структуру и последовательность материала.

Конспект – это систематизированное, логичное изложение материала источника. Различаются четыре типа конспектов:

- план-конспект – это развернутый детализированный план, в котором по наиболее сложным вопросам даются подробные

пояснения,

- текстуальный конспект – это воспроизведение наиболее важных положений и фактов источника,
- свободный конспект – это четко и кратко изложенные основные положения в результате глубокого изучения материала, могут присутствовать выписки, цитаты, тезисы; часть материала может быть представлена планом,
- тематический конспект – составляется на основе изучения ряда источников и дает ответ по изучаемому вопросу.

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

Подготовка к семинару

Для успешного освоения материала студентам рекомендуется сначала ознакомиться с учебным материалом, изложенным в лекциях и основной литературе, затем выполнить самостоятельные задания, при необходимости обращаясь к дополнительной литературе.

При подготовке к семинару можно выделить 2 этапа:

- организационный,
- закрепление и углубление теоретических знаний.

На первом этапе студент планирует свою самостоятельную работу, которая включает:

- уяснение задания на самостоятельную работу;
- подбор рекомендованной литературы;
- составление плана работы, в котором определяются основные пункты предстоящей подготовки.

Второй этап включает непосредственную подготовку студента к занятию. Начинать надо с изучения рекомендованной литературы. Необходимо помнить, что на лекции обычно рассматривается не весь материал, а только его наиболее важная и сложная часть, требующая пояснений преподавателя в процессе контактной работы со студентами. Остальная его часть выполняется в процессе самостоятельной работы. В связи с этим работа с рекомендованной литературой обязательна.

Заканчивать подготовку следует составлением плана (перечня основных пунктов) по изучаемому материалу (вопросу).

Такой план позволяет составить концентрированное, сжатое представление по изучаемым вопросам и структурировать изученный материал.

Студент должен быть готов к контрольным опросам на каждом учебном занятии. Одобряется и поощряется инициативные выступления с докладами и рефератами по темам семинарских занятий.

Методические указания по организации самостоятельной работы

Самостоятельная работа студентов - способ активного, целенаправленного приобретения студентом новых для него знаний и умений без непосредственного участия в этом процессе преподавателей. Повышение роли самостоятельной работы студентов при проведении различных видов учебных занятий предполагает:

- оптимизацию методов обучения, внедрение в учебный процесс новых технологий обучения, повышающих производительность труда преподавателя, активное использование информационных технологий, позволяющих студенту в удобное для него время осваивать учебный материал;
- широкое внедрение компьютеризированного тестирования;
- совершенствование методики проведения практик и научно-исследовательской работы студентов, поскольку именно эти виды учебной работы студентов в первую очередь готовят их к самостоятельному выполнению профессиональных задач;

Для успешного самостоятельного изучения материала сегодня используются различные средства обучения, среди которых особое место занимают информационные технологии разного уровня и направленности: электронные учебники и курсы лекций, базы тестовых заданий и задач.

Большое воспитательное и образовательное значение в самостоятельном учебном труде студента имеет самоконтроль.

Самоконтроль возбуждает и поддерживает внимание и интерес, повышает активность памяти и мышления, позволяет студенту своевременно обнаружить и устранить допущенные ошибки и недостатки, объективно определить уровень своих знаний, практических умений.

Текущая СРС направлена на углубление и закрепление знаний студентов, развитие практических умений и представляет собой:

- работа с лекционным материалом, поиск и обзор литературы и электронных источников информации по индивидуально заданной проблеме курса;
- выполнение домашних заданий
- опережающая самостоятельная работа;
- изучение тем, вынесенных на самостоятельную проработку;
- подготовка к практическим занятиям;
- подготовка к зачету.

Подготовка докладов, выступлений и рефератов

Реферат представляет письменный материал по определённой теме, в котором собрана информация из одного или нескольких источников. В нем в обобщенном виде представляется материал на определенную тему, включающий обзор соответствующих литературных и других источников. Рефераты могут являться изложением содержания какой-либо научной работы, статьи и т.п.

Доклад представляет публичное, развёрнутое сообщение (информирование) по определённому вопросу или комплексу вопросов, основанное на привлечении документальных данных, результатов исследования, анализа деятельности и т.д.

При подготовке к докладу на семинаре по теме, указанной преподавателем, студент должен ознакомиться не только с основной, но и дополнительной литературой, а также с последними публикациями по этой тематике в сети Интернет.

Доклад должен включать введение, основную часть и заключение. На доклад отводится 20-25 минут учебного времени. Он должен быть научным, конкретным, определенным, глубоко раскрывать проблему и пути ее решения.

Подготовка к промежуточной аттестации.

При подготовке к промежуточной аттестации целесообразно:

- внимательно изучить перечень вопросов и определить, в каких источниках находятся сведения, необходимые для ответа на них;

- внимательно прочитать рекомендованную литературу;
- составить краткие конспекты ответов (планы ответов).

#### Особенности организации обучения для лиц с ограниченными возможностями здоровья

В случае необходимости, обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья (по заявлению обучающегося) могут предлагаться следующие варианты восприятия учебной информации с учетом их индивидуальных психофизических особенностей, в том числе с применением электронного обучения и дистанционных технологий:

- 1) для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; в форме аудиофайла (перевод учебных материалов в аудиоформат); индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.
- 2) для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме; в форме электронного документа; видеоматериалы с субтитрами; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.
- 3) для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме; в форме электронного документа; в форме аудиофайла; индивидуальные задания и консультации.