

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Кандрашина Елена Александровна  
Должность: И.о. ректора ФГАОУ ВО «Самарский государственный экономический университет»  
Дата подписания: 19.12.2024 15:10:16  
Уникальный идентификатор:  
2db64eb9605ce27edd3b8e8fdd32c70e0674ddd2

Приложение 2

**Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Самарский государственный экономический университет»**

**Центр корпоративного развития**

**УТВЕРЖДЕНО  
Директор Центра  
корпоративного развития**

«30» октября 2024 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

**«Управление конфликтами»**

---

Наименование программы Тренинг для бизнес-тренеров

Самара 2024 г.

## Содержание

1. Цели и задачи дисциплины
2. Планируемые результаты обучения по дисциплине
3. Объем и виды учебной работы
4. Содержание дисциплины
5. Методические указания по освоению дисциплины
6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации по дисциплине
7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины
8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

## 1. Цели и задачи дисциплины

**Целью** изучения дисциплины «Управление конфликтами» является формирование у слушателей конфликтологической компетентности на основе систематизированных знаний в области теории и практики конфликтов, о путях и средствах их урегулирования, переговорном процессе.

В соответствии с поставленными целями преподавание дисциплины реализует следующие **задачи**:

- сформировать у слушателей разностороннее представление о сущности и формах проявления социального конфликта во всех сферах общественной и личной жизни социальных субъектов в современных условиях;
- ознакомить слушателей с закономерностями и особенностями возникновения и развития социальных конфликтов в российском обществе;
- ознакомить слушателей с комплексом конфликтологических теорий, их базовых положениях, методологией, методикой и техникой эмпирических исследований конфликтов разных типов;
- ознакомить слушателей с общими правилами и технологией диагностики конфликтов;
- ознакомить слушателей с набором моделей решения конфликтов, условий их применения и методов их реализации;
- ознакомить слушателей с формами и технологиями посредничества в конфликте;
- ознакомить слушателей со спецификой эмпирических исследований социальных конфликтов в современной России, достижениями и актуальными проблемами современной конфликтологии;

## 2. Планируемые результаты обучения по дисциплине

Изучение дисциплины «Управление конфликтами» в образовательной программе направлено на формирование у слушателей следующих компетенций:

### Профессиональные компетенции (ПК):

ПК-2 - Способен различными способами разрешать конфликтные ситуации при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде

| ПК-2 - Способен  | Знать:  | Уметь:  | Владеть (иметь навыки):   |
|--|---|---|---|
| различными способами разрешать конфликтные ситуации при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде | Организационные и управленческие, политики и процедуры, функционал системы управления, организационные модели оказания психологической помощи и поддержки в организациях разного типа | Выполнять профессиональные функции, учитывая организационную и правовую систему оказания психологических услуг на бюджетной и коммерческой основе, в организациях разного типа, осознанно соблюдая организационные политики и процедуры | Приемами и навыками выполнения профессиональной деятельности в организациях разного типа, осознанно соблюдая организационные политики и процедуры |

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

**Знать:**

- историю становления, современные проблемы и тенденции развития теоретической и прикладной психологии конфликта;
- классификации и типологии конфликта;
- методы исследования конфликтных ситуаций и конфликтного поведения.

**Уметь:**

- анализировать конфликтные ситуации с выделением этапов, предмета, условий, мотивов, образов конфликтной ситуации;
- выявлять специфику психического функционирования человека с учетом возрастного развития и факторов риска.

**Владеть:**

- технологиями регулирования конфликта и методами коррекции конфликтного поведения;
- методами управления конфликтами в сфере государственного управления;
- навыками организации процесса разрешения и посредничества в конфликте, психолого-педагогического мышления, рефлексивного анализа и самоанализа;
- навыками перевода деструктивного конфликта в деструктивный.

### 3. Объем и виды учебной работы

Учебным планом предусматриваются следующие виды учебной работы по дисциплине:

Таблица 1

**Объем и виды учебной работы**

| Виды учебной работы             | Всего час. |
|---------------------------------|------------|
| Аудиторные занятия в том числе: | 12         |
| Лекции                          | 2          |
| Практические(ПЗ)                | 10         |
| Общая трудоемкость: Часы        | 12         |
| Виды промежуточной аттестации:  | Экзамен    |

### 4. Содержание дисциплины

#### 4.1. Темы дисциплины и виды занятий:

Тематический план дисциплины «Управление конфликтами» представлен в таблице 2.

Таблица 2

**Темы дисциплины и виды занятий**

| № п/п | Наименование темы дисциплины   | Формируемые компетенции | Лек | ПЗ | СР | Конт роль | Всего |
|-------|--|-------------------------|-----|----|----|-----------|-------|
| 1.    | Теоретико-методологические основы конфликтологии. Типология и виды конфликтов. | ПК-2                    | 2   | 2  |    |           | 4     |

|       |  |      |   |    |  |  |    |
|-------|--|------|---|----|--|--|----|
| 2.    | Функции и структура конфликтов.                                  | ПК-2 |   | 2  |  |  | 2  |
| 3.    | Динамика конфликта и стили взаимодействия в конфликте.           | ПК-2 |   | 2  |  |  | 2  |
| 4.    | Управление конфликтом как организационно-технологический процесс | ПК-2 |   | 2  |  |  | 2  |
| 5.    | Конструктивное социально-психологическое поведение в конфликте   | ПК-2 |   | 2  |  |  | 2  |
| Итого |  |      | 2 | 10 |  |  | 12 |

#### **4.2. Содержание тем дисциплины:**

**Тема 1. Теоретико-методологические основы конфликтологии. Типология и виды конфликтов.** Научный статус и уровни конфликтологического знания. История, теория и методология конфликтологии. Классификация конфликтов. Типология конфликтов. Отличительные особенности вековых конфликтов в человеческой истории, связанных с длительным противостоянием идеологий и религий. Виды конфликтов. Классификация. Критерии выделения конфликтов. Типология конфликтов. Виды международных конфликтов. Формы массовых конфликтов.

**Тема 2. Функции и структура конфликтов.** Основные функции конфликта для социального окружения. Конфликт как способ выявления и разрешения противоречий Конфликты и реформирование социальных структур. Конфликт как многомерное явление. Структура конфликта. Объект конфликта. Предмет конфликта. Участники конфликта. Субъективные характеристики сторон конфликта. Формы конфликтной ситуации. Компоненты объективного содержания конфликтной ситуации. Субъективные составляющие конфликтной ситуации

**Тема 3. Динамика конфликта и стили взаимодействия в конфликте.** Динамика. Стадии протекания конфликта. Причины конфликта. Этапы конфликта. Инцидент, эскалация конфликта, кульминация, улучшение ситуации, или фаза деэскалации конфликта, «Завершение конфликта. Примирение и переговоры как наиболее эффективный способ выхода из конфликтной ситуации.

Типичное поведение в конфликтной ситуации Характеристика основных стилей поведения. Проблема идентичности и конфликт. Стратегии поведения людей в конфликтных. Важность правильного составления карты конфликта.

**Тема 4. Управление конфликтом как организационно-технологический процесс.** Понятие управления конфликтом в двух аспектах: внутреннем и внешнем. Содержание управления конфликтом: прогнозирование конфликтов и оценка их функциональной направленности, предупреждение или стимулирование конфликта, регулирование конфликта, разрешение конфликта. Технологии регулирования конфликта: информационные, коммуникативные, социально-психологические, организационные. Принципы, формы и средства разрешения конфликта. Алгоритм деятельности руководителя по управлению конфликтом.

#### **Тема 5. Конструктивное социально-психологическое поведение в конфликте.**

Способы и приёмы воздействия на партнёра: не требовать от него невозможного; оценивать психическое состояние партнёра; понимать его мимику, жесты, позы; информировать об ущемлении своих интересов; давать оппоненту высказаться; установить личный контакт; избегать категорических оценок и т. д. Применение конструктивной критики. Виды критики. Структура критики. Основные методы коррекции конфликтного поведения: социально- психологический тренинг; аутогенная тренировка; посредническая деятельность психолога; самоанализ конфликтного поведения. Типы конфликтных личностей.

### **5. Методические указания по дисциплине**

#### **Методические указания для преподавателя**

Изучение дисциплины проводится в форме лекций, практических занятий, организации самостоятельной работы слушателей, консультаций. Главное назначение лекции - обеспечить теоретическую основу обучения, развить интерес к учебной деятельности и конкретной учебной дисциплине, сформировать у слушателей ориентиры для самостоятельной работы над курсом.

Основной целью практических занятий является обсуждение наиболее сложных теоретических вопросов курса, их методологическая и методическая проработка. Они проводятся в форме опроса, диспута, тестирования, обсуждения докладов и пр.

Самостоятельная работа с научной и учебной литературой, изданной на бумажных носителях, дополняется работой с тестирующими системами, с информационными базами данных сети Интернет.

#### **Методы проведения аудиторных занятий:**

- лекции, реализуемые через изложение учебного материала под запись с сопровождением наглядных пособий в виде слайдов;

- практические занятия, во время которых слушатели выступают с докладами по заранее предложенным темам и дискуссионно обсуждают их между собой и преподавателем; решаются практические задачи (в которых разбираются и анализируются конкретные ситуации) с выработкой умения формулировать выводы, выявлять тенденции и причины изменения социальных явлений; проводятся устные и письменные опросы (в виде тестовых заданий) и контрольные работы (по вопросам лекций и практических занятий), проводятся деловые игры.

**Лекции** есть разновидность учебного занятия, направленная на рассмотрении теоретических вопросов излагаемой дисциплины в логически выдержанной форме. Основными целями лекции являются системное освещение ключевых понятий и положений по соответствующей теме, обзор и оценка существующей проблематики, ее методологических и социокультурных оснований, возможных вариантов решения, дача методических рекомендаций для дальнейшего изучения курса, в том числе литературы и источников. Лекционная подача материала, вместе с тем, не предполагает исключительную активность преподавателя. Лектор должен стимулировать слушателей к участию в обсуждении вопросов лекционного занятия, к высказыванию собственной точки зрения по обсуждаемой проблеме.

**Практические занятия** направлены на развитие самостоятельности слушателей в исследовании изучаемых вопросов и приобретение профессиональных умений и навыков. Практические занятия традиционно проводятся в форме обсуждения проблемных вопросов в группе при активном участии слушателей, они способствуют углубленному изучению наиболее фундаментальных и сложных проблем курса, служат важной формой анализа и синтеза исследуемого материала, а также подведения итогов самостоятельной работы слушателей, стимулируя развитие профессиональной компетентности, навыков и умений. На практических занятиях слушатели учатся работать с научной литературой, четко и доходчиво излагать проблемы и предлагать варианты их решения, аргументировать свою позицию, оценивать и критиковать позиции других, свободно публично высказывать свои мысли и суждения, грамотно вести полемику и представлять результаты собственных исследований.

При проведении практических занятий преподаватель должен ориентировать слушателей при подготовке использовать в первую очередь специальную научную литературу (монографии, статьи из научных журналов).

Результаты работы на практических занятиях должны учитываться преподавателем при выставлении итоговой оценки по данной дисциплине. На усмотрение преподавателя слушатели, активно отвечающие на занятиях, и выполняющие рекомендации преподавателя при подготовке к ним, могут получить повышающий балл к своей экзаменационной оценке.

## **Особенности реализации дисциплины в отношении лиц из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья**

Слушатели с ограниченными возможностями здоровья, в отличие от остальных слушателей, имеют свои специфические особенности восприятия, переработки материала.

Подбор и разработка учебных материалов должны производиться с учетом того, чтобы предоставлять этот материал в различных формах так, чтобы инвалиды с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения – аудиально (например, с использованием программ-синтезаторов речи) или с помощью тифлоинформационных устройств.

Выбор средств и методов обучения осуществляется самим преподавателем. При этом в образовательном процессе рекомендуется использование социально-активных и рефлексивных методов обучения, технологий социокультурной реабилитации с целью оказания помощи в установлении полноценных межличностных отношений с другими слушателями, создании комфортного психологического климата в студенческой группе.

Согласно требованиям, установленным Министерством науки и высшего образования РФ к порядку реализации образовательной деятельности в отношении инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, необходимо иметь в виду, что:

1) инвалиды и лица с ограниченными возможностями здоровья по зрению имеют право присутствовать на занятиях вместе с ассистентом, оказывающим обучающемуся необходимую помощь.

2) инвалиды и лица с ограниченными возможностями здоровья по слуху имеют право на использование звукоусиливающей аппаратуры.

При проведении промежуточной аттестации по дисциплине обеспечивается соблюдение следующих общих требований:

- проведение аттестации для инвалидов в одной аудитории совместно с обучающимися, не являющимися инвалидами, если это не создает трудностей для инвалидов и иных обучающихся при прохождении государственной итоговой аттестации;

- присутствие в аудитории ассистента (ассистентов), оказывающего обучающимся инвалидам необходимую техническую помощь с учетом их индивидуальных особенностей (занять рабочее место, передвигаться, прочесть и оформить задание, общаться с экзаменатором);

- пользование необходимыми обучающимся инвалидам техническими средствами при прохождении аттестации с учетом их индивидуальных особенностей;

- обеспечение возможности беспрепятственного доступа обучающихся инвалидов в аудитории, туалетные и другие помещения, а также их пребывания в указанных помещениях.

По письменному заявлению обучающегося инвалида продолжительность сдачи обучающимся инвалидом экзамена может быть увеличена по отношению к установленной продолжительности его сдачи:

- продолжительность сдачи экзамена, проводимого в письменной форме, - не более чем на 90 минут;

- продолжительность подготовки обучающегося к ответу на экзамене, проводимом в устной форме, - не более чем на 20 минут;

В зависимости от индивидуальных особенностей обучающихся с ограниченными возможностями здоровья организация обеспечивает выполнение следующих требований при проведении аттестации:

а) для слепых:

- задания и иные материалы для сдачи экзамена оформляются рельефно-точечным шрифтом Брайля или в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением для слепых, либо зачитываются ассистентом;

- письменные задания выполняются обучающимися на бумаге рельефно-точечным шрифтом Брайля или на компьютере со специализированным программным обеспечением для слепых, либо надиктовываются ассистенту;

- при необходимости обучающимся предоставляется комплект письменных принадлежностей и бумага для письма рельефно-точечным шрифтом Брайля, компьютер со специализированным программным обеспечением для слепых;

б) для слабовидящих:

- задания и иные материалы для сдачи экзамена оформляются увеличенным шрифтом;

- обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;

- при необходимости обучающимся предоставляется увеличивающее устройство, допускается использование увеличивающих устройств, имеющихся у обучающихся;

в) для глухих и слабослышащих, с тяжелыми нарушениями речи:

- обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости обучающимся предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;

- по их желанию испытания проводятся в письменной форме;

г) для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата (тяжелыми нарушениями двигательных функций верхних конечностей или отсутствием верхних конечностей):

- письменные задания выполняются обучающимися на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются ассистенту;

- по их желанию испытания проводятся в устной форме.

О необходимости обеспечения специальных условий для проведения аттестации обучающийся должен сообщить письменно не позднее, чем за 10 дней до начала аттестации. К заявлению прилагаются документы, подтверждающие наличие у обучающегося индивидуальных особенностей (при отсутствии указанных документов в организации).

### **Методические указания для слушателей**

Для успешного освоения дисциплины слушатели должны посещать лекционные занятия, готовиться и активно участвовать в практических занятиях. Изучение дисциплины целесообразно начать со знакомства с программой курса, чтобы четко представить себе объем и основные проблемы курса. Прочитав соответствующий раздел программы, и установив круг тем, подлежащих изучению, можно переходить к работе с конспектами лекций и учебником. Конспект лекций должен содержать краткое изложение основных вопросов курса. В лекциях преподаватель, как правило, выделяет выводы, содержащиеся в новейших исследованиях, разногласия ученых, обосновывает наиболее убедительную точку зрения. Необходимо записывать методические советы преподавателя, названия рекомендуемых им изданий. Не нужно стремиться к дословной записи лекций. Для того чтобы выделить главное в лекции и правильно ее законспектировать, полезно заранее просмотреть уже пройденный лекционный материал, для более полного и эффективного восприятия новой информации в контексте уже имеющихся знаний, приготовить вопросы лектору. Прочитав свой конспект лекций, следует обратиться к материалу учебника.

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. Каждый возврат к старому материалу позволяет найти в нем что-то новое, переосмыслить его с иных позиций, определить для него наиболее подходящее место в уже имеющейся системе знаний. Неоднократное обращение к пройденному материалу является наиболее рациональной формой приобретения и закрепления знаний.

#### **Работа с литературой**

При изучении дисциплины слушатели должны серьезно подойти к исследованию учебной и дополнительной литературы. Данное требование особенно важно для подготовки к практическим занятиям.

Особое внимание слушателям следует обратить на соответствующие статьи из научных журналов. Данные периодические издания представлены в читальном зале СГЭУ. Для поиска научной литературы по дисциплине слушателям также следует использовать каталог Электронной научной библиотеки: [e-library.ru](http://e-library.ru).

**6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации по дисциплине «Управление конфликтами»**

Перечень контролирующих мероприятий для проведения промежуточного контроля по дисциплине «Управление конфликтами» представлен в таблице 3.

Таблица 3

**Фонд оценочных средств по дисциплине «Управление конфликтами»**

| Номер семестра | Промежуточная аттестация |                 |   |                            |       |                 |         |
|----------------|--------------------------|-----------------|---|----------------------------|-------|-----------------|---------|
|                | Курсовая работа          | Курсовой проект | Контрольная работа (для заочной формы обучения) | Промежуточное тестирование | Зачет | Зачет с оценкой | Экзамен |
| 1              |                          |                 |   |                            |       |                 | +       |

**6.1. Планируемые результаты обучения по дисциплине.**

Изучение дисциплины «Управление конфликтами» в образовательной программе направлено на формирование у слушателей следующих компетенций:

**Профессиональные компетенции (ПК):**

Вид деятельности:

ПК-2 – Способен различными способами разрешать конфликтные ситуации при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде

| <b>Планируемые результаты обучения по дисциплине</b> |   |   |   |
|--|---|---|---|
|  | <b>Знать:</b>   | <b>Уметь:</b>   | <b>Владеть (иметь навыки):</b>  |
|  | Организационные и управленческие, политики и процедуры, функционал системы управления, организационные модели оказания психологической помощи и поддержки в организациях разного типа | Выполнять профессиональные функции, учитывая организационную и правовую систему оказания психологических услуг на бюджетной и коммерческой основе, в организациях разного типа, осознанно соблюдая организационные политики и процедуры | Приемами и навыками выполнения профессиональной деятельности в организациях разного типа, осознанно соблюдая организационные политики и процедуры |
| Пороговый  | способы межличностных и социальных взаимодействий   | проводить социально-педагогическую поддержку за пределами   | способностью к социально-педагогической поддержке за пределами  |

|  |  |   |   |
|--|--|---|---|
|  |  | непосредственной сферы деятельности   | непосредственной сферы деятельности   |
| Стандартный (в дополнение к пороговому)              | способы социально-педагогической поддержки различных групп населения за пределами непосредственной сферы деятельности  | проводить социально-педагогическую поддержку различных групп населения, в организациях разного типа, осознанно соблюдая организационные политики и процедуры  | способностью к социально-педагогической поддержки различных групп населения, в организациях разного типа непосредственной сферы деятельности  |
| Повышенный (в дополнение к пороговому, стандартному) | способы межличностных и социальных взаимодействий, социально-педагогической поддержки различных групп населения, в организациях разного типа осознанно соблюдая организационные политики и процедуры | проводить межличностные и социальные взаимодействия, социально-педагогическую поддержку различных групп населения, в организациях разного типа за пределами непосредственной сферы деятельности осознанно соблюдая организационные политики и процедуры | способностью к межличностным и социальным взаимодействиям, социально-педагогической поддержки различных групп населения, в организациях разного типа за пределами непосредственной сферы деятельности осознанно соблюдая организационные политики и процедуры |

### Шкала и критерии оценки (экзамен)

| Отлично  | Хорошо  | Удовлетворительно  |
|--|---|--|
| <p>1. Полно раскрыто содержание вопросов билета;</p> <p>2. Материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности, правильно используется терминология;</p> <p>3. Показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации;</p> <p>4. Продемонстрировано усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, сформированность и устойчивость компетенций, умений и навыков;</p> | <p>Ответ удовлетворяет в основном требованиям на оценку «5», но при этом может иметь следующие недостатки:</p> <p>1. В изложении допущены небольшие пробелы, не исказившие содержание ответа;</p> <p>2. Допущены один - два недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию экзаменатора;</p> <p>3. Допущены ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов, которые легко исправляются по замечанию экзаменатора.</p> | <p>1. Неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала.</p> <p>2. Имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов;</p> <p>3. При неполном знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность компетенций, умений и навыков.</p> |

|  |  |                          |
|--|--|--------------------------|
| 5. Ответ прозвучал самостоятельно, без наводящих вопросов. |  |                          |
| <b>Повышенный уровень сформированности компетенций</b>     |  | <b>Пороговый уровень</b> |

**6.2 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения дисциплины.**

### **6.2.1 Материалы для промежуточного тестирования**

Тестирование по данной дисциплине не предусмотрено.

### **6.2.2 Тематика курсовых работ/курсовых проектов/контрольных работ**

Написание курсовых работ (проектов) и контрольных работ по данной дисциплине не предусмотрено учебным планом

### **6.2.3 Примерные вопросы к экзамену**

1. Назовите объект, предмет и уровни конфликтологического исследования.
2. Обозначьте основные направления зарубежной конфликтологии. Диалектические и функционалистские концепции анализа социального конфликта.
3. Назовите базовые методологические положения современной теории конфликта.
4. Раскройте суть диагностики социального конфликта как специальной исследовательской технологии.
5. Назовите социологические, психологические, политологические, юридические методы исследования социальных конфликтов.
6. Расскажите в чем заключается методика исследований конфликтности локального социума.
7. Опишите основные характеристики социального конфликта, выявляемые в процессе его диагностики.
8. Раскройте типологию социальных конфликтов.
9. Назовите общие правила диагностики социального конфликта.
10. Расскажите, какова последовательность операций в процессе диагностики конфликта.
11. Опишите программу социологического исследования конкретного социального конфликта, ее специфику и основные элементы.
12. Расскажите, какова теоретическая и эмпирическая модель изучаемого социального конфликта.
13. Представьте основной набор эмпирических методов сбора информации о конфликте, используемых в процессе его диагностики.
14. Расскажите, в чем заключается специфика диагностики социальных конфликтов в организациях.
15. Расскажите, какова сущность и технологии конфликтологического консалтинга.
16. Назовите основные способы (модели) разрешения социальных конфликтов.
17. Назовите основные стадии исследования социального конфликта.
18. Расскажите, какова сущность и технологии диагностики межэтнических и межнациональных конфликтов.
19. Расскажите, какова сущность и технологии диагностики межэтнических и межнациональных конфликтов.

20. Расскажите, какова сущность и технологии диагностики семейных конфликтов.
- Практические задания:**
21. Изобразите графически соотношение основных элементов конфликта.
22. Проведите анализ и диагностику предложенной преподавателем конкретной конфликтной ситуации.
23. Разработайте программу диагностики конфликтности, связанной с наличием в коллективе конкретной организации социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий.
24. Сделайте свой прогноз развития событий и процессов в коллективе конкретной организации, в которой уже несколько месяцев происходит задержка выплат работникам заработной платы.
25. Разработайте программу снижения уровня социальной напряженности в коллективе конкретной организации.
26. Предложите новую (свою собственную) типологию элементов социального конфликта.
27. Проведите диагностику какого-либо известного конкретного конфликта.
28. Приведите примеры участия исследователя конфликтолога в решении конфликтов.
29. С помощью методики определения межличностной совместимости людей А.Я. Анцупова проверьте степень своей совместимости со своими однокурсниками.
30. Проанализируйте свой последний межличностный конфликт в соответствии с методикой диагностики конфликтов.

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

#### **Методические материалы по проведению экзамена**

**Цель** – оценка качества усвоения учебного материала и сформированности компетенций в результате изучения дисциплины.

**Процедура** – проводится в форме собеседования с преподавателем во время экзаменационной сессии (экзамен). Студент получает экзаменационный билет и время на подготовку. По итогам экзамена выставляется оценка по традиционной шкале: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

**Содержание** представляет перечень примерных вопросов к экзамену.

## **7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

### **7.1 Литература:**

#### **Основная литература:**

Бобрешова, И.П. Конфликтология. Практикум: учебное пособие / И.П. Бобрешова, В.К. Воробьев; Министерство образования и науки Российской Федерации. - Оренбург : ОГУ, 2015. - 102 с. : табл., ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 9785-7410-1190-4; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=438981>

Цветков, В.Л. Психология конфликта: от теории к практике: учебное пособие / В.Л. Цветков. - Москва: Юнити-Дана, 2015. - 183 с. : табл., схем. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5238-02360-1; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=118984>

Хухлаева, О. В. Психологическое консультирование и психологическая коррекция: учебник и практикум для вузов / О. В. Хухлаева, О. Е. Хухлаев. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 423 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-02596-5. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/535828>

#### **Дополнительная литература:**

Консультирование и коучинг персонала в организации: учебник и практикум для вузов / Н. В. Антонова [и др.] ; под редакцией Н. В. Антоновой, Н. Л. Ивановой. — Москва: Издательство

### **7.2. Перечень лицензионного программного обеспечения**

1. Astra Linux Special Edition «Смоленск», «Орел»; РедОС
2. МойОфис Стандартный 2, МойОфис Образование, Р7-Офис Профессиональный

### **7.3. Информационно-справочные системы, к которым обеспечивается доступ обучающихся**

1. Справочно-правовая система «Консультант Плюс»
2. Справочно-правовая система «ГАРАНТ-Максимум»

## **8. Материально-техническое обеспечение дисциплины**

- аудитория, оборудованная учебной мебелью, видеопроекционным оборудованием и экраном для проведения презентаций;
- возможность пользования библиотекой и читальным залом, оснащенным компьютерной техникой для доступа к электронному каталогу библиотеки СГЭУ; компьютерные классы для всех видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки слушателей с доступом к базам данных Интернет.