



**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ИНСТИТУТ МЕЖДУНАРОДНЫХ ЭКОНОМИЧЕСКИХ СВЯЗЕЙ»  
INSTITUTE OF INTERNATIONAL ECONOMIC RELATIONS**

Принята на заседании  
Учёного совета ИМЭС  
(протокол от 27 марта 2025 г. № 8)

**УТВЕРЖДАЮ**  
Ректор ИМЭС Ю.И. Богомолова  
27 марта 2025 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ  
ПРАКТИКУМ УПРАВЛЕНИЯ ПОВЕДЕНИЕМ В КОНФЛИКТЕ**

по направлению подготовки  
37.03.01 Психология

Направленность (профиль) «Конфликтология»

*Приложение 4*  
*к основной профессиональной образовательной программе*  
*по направлению подготовки 37.03.01 Психология,*  
*направленность (профиль) «Конфликтология»*

Рабочая программа дисциплины «Практикум управления поведением в конфликте» входит в состав основной профессиональной образовательной программы высшего образования по направлению подготовки 37.03.01 Психология, направленность (профиль) «Конфликтология» и предназначена для обучающихся очно-заочной формы обучения.

## СОДЕРЖАНИЕ

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. Цель и задачи дисциплины .....                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 4  |
| 2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы высшего образования .....                                                                                                                                                                                                       | 4  |
| 3. Объем дисциплины в зачетных единицах и академических часах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся                                                                           | 4  |
| 4. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы .....                                                                                                                                                                       | 5  |
| 5. Содержание дисциплины .....                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 6  |
| 7. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы и текущего контроля обучающихся по дисциплине .....                                                                                                                                                                                         | 7  |
| 8. Перечень вопросов и типовые задания для подготовки к промежуточной аттестации                                                                                                                                                                                                                                    | 9  |
| 9. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины .....                                                                                                                                                                                                                 | 13 |
| 10. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины и информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости) | 13 |
| 11. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины .....                                                                                                                                                                                                                                              | 14 |
| 12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине .....                                                                                                                                                                                              | 17 |

## 1. Цель и задачи дисциплины

**Целью** дисциплины «Практикум управления поведением в конфликте» является формирование у обучающихся понимание особенностей управления поведением в конфликте, освоение методов и подходов воздействия на поведение человека или группы в конфликте.

### **Задачи дисциплины:**

- углубить понимание эффективного и неэффективного поведения в конфликте;
- сформировать базовые навыки применения методов управления поведением в конфликте;
- обосновать принципы разработки и внедрения программ управления поведением в конфликте, направленных на снижение уровня конфликтности и распространение мирных способов взаимодействия в социальных сообществах.

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

Дисциплина «Практикум управления поведением в конфликте» относится к части учебного плана, формируемой участниками образовательных отношений по направлению подготовки 37.03.01 Психология, направленность (профиль) «Конфликтология» и является элективной дисциплиной.

## 3. Объем дисциплины в зачетных единицах и академических часах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 3 зачётные единицы, всего – 108 часов.

| Вид учебной работы                     | Всего часов     |
|----------------------------------------|-----------------|
| <b>Внеаудиторная контактная работа</b> | <b>42</b>       |
| В том числе:                           |                 |
| Занятия лекционного типа               | 28              |
| Занятия семинарского типа (семинары)   | 14              |
| <b>Самостоятельная работа (всего)</b>  | <b>66</b>       |
| Форма контроля                         | Зачет с оценкой |
| <b>Общая трудоёмкость дисциплины</b>   | <b>108</b>      |

#### 4. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

| Код и наименование компетенции выпускника                                                                                                                                                 | Код и наименование индикаторов достижения компетенции                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Планируемые результаты обучения по дисциплине                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>ПК-1.</b> Способен осуществлять организационно-технологическое и документационное обеспечение профессиональной деятельности                                                            | ИПК 1.1.<br>Проводит анализ конфликтной ситуации и выявляет суть спора в целях понимания пригодности его для разрешения, в том числе и в рамках процедуры медиации<br>ИПК 1.2.<br>Составляет организационно-распорядительные и справочно-информационные документы при решении профессиональных задач                                                                 | <b>Знать:</b> сущность эффективного и неэффективного поведения человека в конфликте.<br><b>Уметь:</b> проводить анализ поведения человека в конфликте в целях его разрешения.<br><b>Владеть:</b> навыком осуществления оценки поведения человека в конфликте и составления документационного обеспечения. |
| <b>ПК-2.</b> Способен диагностировать уровни, типы, виды и стадии конфликтов и конфликтного поведения в различных сферах жизнедеятельности общества, различных организациях и учреждениях | ИПК 2.1.<br>Имеет представление об уровнях, типах, видах и стадиях конфликтов и конфликтного поведения<br>ИПК 2.2.<br>Подбирает или разрабатывает диагностический инструментарий, адекватный целям исследования<br>ИПК 2.3.<br>Планирует и проводит диагностическое обследование с использованием стандартизированного инструментария, включая обработку результатов | <b>Знать:</b> типы, виды и стадии конфликтов и конфликтного поведения.<br><b>Уметь:</b> подбирать диагностический инструментарий, адекватный целям исследования<br><b>Владеть:</b> навыками проведения диагностики с использованием стандартизированного инструментария.<br>.                             |
| <b>ПК-5.</b> Способен разрешать межличностные, корпоративные и социально-трудовые конфликты                                                                                               | ИПК 5.1<br>Имеет представление о технологиях разрешения межличностных, корпоративных и социально-трудовых конфликтов.<br>ИПК 5.2<br>Ведет эффективные переговоры и процесс медиации между конфликтующими сторонами, проясняет содержание спора, выявляет истинные потребности сторон, разрабатывает варианты разрешения спора.                                       | <b>Знать:</b> методы, приемы, подходы и техники управления поведением в конфликте.<br><b>Уметь:</b> применять методы и техники управления поведением в конфликте.<br><b>Владеть:</b> навыками разрешения конфликтов между конфликтующими сторонами, с учетом применения техник управления поведением.     |

## 5. Содержание дисциплины

| Наименование тем (разделов)                                                           | Содержание тем (разделов)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Тема 1.<br>Поведение в конфликте: понятие, виды, проявления                           | Поведение человека: понятие, классификации, проявления. Особенности индивидуального и группового (командного) поведения. Связь поведения и конфликта. Эффективное и неэффективное поведение в конфликте. Неэффективное поведение: конфликтогенный характер, признаки, риски, краткосрочные и долгосрочные последствия. Причины и факторы неэффективного поведения в конфликте. Эффективное поведение в конфликте: признаки, особенности формирования. Эффективное поведение в конфликте как основа конструктивной работы в группе, команде, как фактор психологической безопасности и минимизации влияния негативных факторов окружающей социальной среды. Ассертивность как форма эффективного поведения в конфликте. Коммуникативные, эмоциональные и когнитивные аспекты эффективного поведения в конфликте.                                                |
| Тема 2.<br>Методы, подходы, техники управления поведением в конфликте                 | Управление поведением: понятие, задачи, возможности и ограничения. Направленность управления поведением. Необходимость управления поведением в конфликте. Модели поведения. Методы, подходы и техники управления поведением в конфликте: мотивационные, нормативные, на основе установок и интенций, принудительные, методы внушения, заражения, методы на основе логики, эмоций, убеждения и другие. Психофизиологические методы управления поведением. Методы управления групповым поведением. Возможности и ограничения методов, применимость для управления своим поведением и поведением других людей                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Тема 3.<br>Особенности управления своим поведением и поведением другого в конфликте   | Самоуправление и самоконтроль поведения в конфликте. Техники и методы самоконтроля. Методы эмоционального самоконтроля. Методы защиты от манипулирования. Методы профилактики воздействия иллюзий и ложных ожиданий, защита от переносов и контрпереносов, ассоциаций, методы самонаблюдения, идентификации, анализа и коррекции деструктивных форм поведения в сложных жизненных ситуациях. Управление поведением других людей и групп в конфликте: основные методы воздействия на человека через эмоциональную, когнитивную, волевую сферу. Рефрейминг, методы психологического айкидо и психологического самбо. Модерация, фасилитация и другие методы управления поведением группы в конфликте. Методы формирования эффективных моделей поведения в конфликте через воздействие социального сообщества (нормы культуры, мода, ментальные модели и другое). |
| Тема 4.<br>Принципы разработки и внедрения программ управления поведением в конфликте | Основные подходы к разработке программ, снижающих конфликтогенность в социальных сообществах. Направленность программ управления поведением на развитие конфликтологической компетентности и конфликтологической культуры отдельных людей и социальных групп. Программы и проекты, укрепляющие систему социальной безопасности и мирные способы взаимодействия. Принципы и алгоритм разработки программ управления поведением в конфликте. Специфика внедрения программ управления поведением в конфликте.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

**6. Структура дисциплины по темам с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий**

| №<br>п/п      | Наименование тем<br>(разделов)<br>дисциплины                               | Контактная работа, час         |           | Самостоятель<br>ная работа,<br>час. | Всего,<br>час |
|---------------|----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|-----------|-------------------------------------|---------------|
|               |                                                                            | Занятия<br>лекционного<br>типа | Семинары  |                                     |               |
| 1.            | Поведение в конфликте: понятие, виды, проявления                           | 8                              | 2         | 16                                  | 26            |
| 2.            | Методы, подходы, техники управления поведением в конфликте                 | 6                              | 6         | 16                                  | 28            |
| 3.            | Особенности управления своим поведением и поведением другого в конфликте   | 8                              | 2         | 16                                  | 26            |
| 4.            | Принципы разработки и внедрения программ управления поведением в конфликте | 6                              | 4         | 18                                  | 28            |
| <b>Итого:</b> |                                                                            | <b>28</b>                      | <b>14</b> | <b>66</b>                           | <b>108</b>    |

**7. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы и текущего контроля обучающихся по дисциплине**

Самостоятельная работа является одним из основных видов учебной деятельности, составной частью учебного процесса и имеет своей целью: глубокое усвоение материала дисциплины, совершенствование и закрепление навыков самостоятельной работы с литературой, рекомендованной преподавателем, умение найти нужный материал и самостоятельно его использовать, воспитание высокой творческой активности, инициативы, привычки к постоянному совершенствованию своих знаний, к целеустремленному научному поиску.

Контроль самостоятельной работы, является важной составляющей текущего контроля успеваемости, осуществляется преподавателем во время лекционных и практических (семинарских) занятий и обеспечивает оценивание хода освоения изучаемой дисциплины.

**Вопросы для самостоятельного изучения**

1. Межгрупповые конфликты как научный феномен.
2. Внутригрупповые конфликты как научный феномен.
3. Конформность, влияние авторитета и меньшинства как научные феномены.
4. Групповая нормализация, поляризация, «сдвиг к риску» как научные феномены.
5. Роль лидера в разрешении внутригрупповых и межгрупповых конфликтов.
6. Роль руководителя в разрешении внутригрупповых и межгрупповых конфликтов.
7. Общая характеристика психологического климата группы.

8. Общая характеристика феномена командной сплоченности.
9. Общая характеристика феномена межличностной совместимости.
10. Общая характеристика феномена межгрупповых отношений.
11. Специфика теорий межгрупповых отношений Г. Тэджфела и Дж. Тернера.
12. Стигматизация личности в условиях группового конфликта.
13. Влияние атрибуций на поведение в конфликте.
14. Влияние аттитюдов на поведение в конфликте.
15. Влияние ролевых ожиданий на поведение в конфликте.
16. Общая характеристика концепции защитных механизмов З. Фрейда и А. Фрейд.
17. Групповые защитные механизмы как научный феномен.
18. Влияние стереотипов и предрассудков на поведение в конфликте.
19. Эмпирические исследования конфликтов в малых группах и командах.
20. Конфликтологические аспекты концептов взаимодействия и взаимопонимания.
21. Социальные перцепции как факторы группового конфликта.
22. Применение метода наблюдения в конфликтологии малых групп.
23. Применение метода эксперимента в конфликтологии малых групп.
24. Применение анкетирования в конфликтологии малых групп.
25. Применение интервьюирования в конфликтологии малых групп.
26. Применение контент-анализа в конфликтологии малых групп.
27. Применение социометрии в конфликтологии малых групп.

### **Тематика рефератов (докладов) по дисциплине**

1. Эффективное поведение в конфликте как основа конструктивной работы в группе, команде.
2. Ассертивность как форма эффективного поведения в конфликте.
3. Коммуникативные, эмоциональные и когнитивные аспекты эффективного поведения в конфликте.
4. Эффективное поведение в конфликте как фактор психологической безопасности и минимизации влияния негативных факторов окружающей социальной среды.
5. Особенности планирования экспериментов, построенных по межгрупповой схеме.
6. Методы, подходы и техники управления поведением в конфликте: мотивационные, нормативные, на основе установок и интенций, принудительные, методы внушения, заражения, методы на основе логики, эмоций, убеждения и другие.
7. Управление поведением других людей и групп в конфликте: основные методы воздействия на человека через эмоциональную, когнитивную, волевую сферу.
8. Рефрейминг, методы психологического айкидо и психологического самбо.
9. Модерация, фасилитация и другие методы управления поведением группы в конфликте.
10. Методы самонаблюдения, идентификации, анализа и коррекции деструктивных форм поведения в сложных жизненных ситуациях
11. Конструктивные функции конфликта.
12. Деструктивные функции конфликта.
13. Различные подходы к типологии конфликтов.
14. Основные динамические характеристики конфликта.

15. Основные стадии конфликта. Их характеристика.
16. Классификация конфликтов в организации. Способы разрешения конфликтов.
17. Конструктивное разрешение конфликтов.
18. Урегулирование конфликтов с участием третьей стороны.
19. Субъективные аспекты конфликта, типы участников конфликта, их психология
20. Регулирование современных национальных противоречий в России.

### **Распределение самостоятельной работы**

Виды, формы и объемы самостоятельной работы студентов при изучении данной дисциплины определяются ее содержанием и отражены в следующей таблице:

| <b>№<br/>п/п</b> | <b>Наименование тем<br/>(разделов)<br/>дисциплины</b>                      | <b>Вид самостоятельной работы</b>                                                                                                                   | <b>Объем<br/>самостоятельной<br/>работы</b> |
|------------------|----------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|
| 1.               | Поведение в конфликте:<br>понятие, виды,<br>проявления                     | Изучение рекомендованной литературы, подготовка к семинарским и практическим занятиям, написание рефератов, подготовка докладов                     | 16                                          |
| 2.               | Методы, подходы, техники управления поведением в конфликте                 | Изучение рекомендованной литературы, подготовка к семинарским и практическим занятиям, написание рефератов, подготовка докладов, подготовка проекта | 16                                          |
| 3.               | Особенности управления своим поведением и поведением другого в конфликте   | Изучение рекомендованной литературы, подготовка к семинарским и практическим занятиям, написание рефератов, подготовка докладов, подготовка проекта | 16                                          |
| 4                | Принципы разработки и внедрения программ управления поведением в конфликте | Изучение рекомендованной литературы, подготовка к семинарским и практическим занятиям, написание рефератов, подготовка докладов, подготовка проекта | 18                                          |
| <b>Итого:</b>    |                                                                            |                                                                                                                                                     | <b>66</b>                                   |

## **8. Перечень вопросов и типовые задания для подготовки к промежуточной аттестации**

### **8.1. Перечень вопросов для подготовки к зачету с оценкой**

1. Поведение человека: понятие, классификации, проявления.
2. Особенности индивидуального поведения.

3. Особенности группового (командного) поведения.
4. Связь поведения и конфликта.
5. Эффективное и неэффективное поведение в конфликте.
6. Неэффективное поведение: конфликтогенный характер, признаки, риски,
7. Неэффективное поведение: краткосрочные и долгосрочные последствия.
8. Причины и факторы неэффективного поведения в конфликте.
9. Эффективное поведение в конфликте: признаки, особенности формирования.
10. Управление поведением: понятие, задачи, возможности и ограничения.
11. Направленность управления поведением.
12. Необходимость управления поведением в конфликте.
13. Модели поведения.
14. Психологические методы управления поведением.
15. Методы управления групповым поведением.
16. Возможности и ограничения методов, применимость для управления своим поведением и поведением других людей.
17. Самоуправление и самоконтроль поведения в конфликте.
18. Техники и методы самоконтроля.
19. Методы эмоционального самоконтроля.
20. Методы защиты от манипулирования.
21. Методы профилактики воздействия иллюзий и ложных ожиданий.
22. Защита от переносов и контрпереносов, ассоциаций.
23. Методы самонаблюдения, идентификации.
24. Методы анализа и коррекции деструктивных форм поведения в сложных жизненных ситуациях.
25. Методы формирования эффективных моделей поведения в конфликте через воздействие социального сообщества (нормы культуры, мода, ментальные модели).
26. Основные подходы к разработке программ, снижающих конфликтогенность в социальных сообществах.
27. Направленность программ управления поведением на развитие конфликтологической компетентности и конфликтологической культуры отдельных людей и социальных групп.
28. Программы и проекты, укрепляющие систему социальной безопасности и мирные способы взаимодействия.
29. Принципы и алгоритм разработки программ управления поведением в конфликте.
30. Специфика внедрения программ управления поведением в конфликте.

## **8.2. Типовые задания для оценки знаний**

1. Конфликтное поведение:
  - а) любое поведение в конфликте;
  - б) агрессия, грубость, хамство;
  - в) формы поведения, которые приводят к возникновению и эскалации конфликта;
  - г) чрезмерно эмоциональное поведение, экзальтация.
2. Причина конфликта:
  - а) стечение обстоятельств, которые проявляют конфликт;
  - б) явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия вызывают его;
  - в) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними;

г) то, из-за чего возникает конфликт.

3. Деструктивное развертывание конфликта, когда противоречие постепенно углубляется, отношение между сторонами ухудшаются вплоть до невозможности конструктивного завершения конфликта, формируется взаимное неприятие сторон, затем ведутся разрушительные действия друг против друга:

- а) враждебность;
- б) эскалация конфликта;
- в) негативное отношение;
- г) критическая ситуация.

4. Эмоциональное напряжение у стороны конфликта можно снять:

- а) попросить успокоиться, сдерживать себя;
- б) приказать молчать и не спорить друг с другом;
- в) дать выговориться, называть испытываемые стороной чувства вслух;
- г) посочувствовать, предложить чая или кофе, признать правоту.

5. Технология регулирования конфликта, которая состоит в работе с неформальными лидерами и микрогруппами, в снижении напряженности и укреплении - психологического климата в группе:

- а) информационная;
- б) коммуникативная;
- в) социально-психологическая;
- г) организационная.

### **8.3 Типовые задания для оценки умений**

#### **Задание 1.**

В банк начальником юридического отдела был принят молодой (25 лет) человек с незаконченным финансово-экономическим образованием. В его подчинении оказались трое специалистов высокой квалификации с большим опытом работы, принявшие сложившуюся ситуацию спокойно и нейтрально.

В первый же день в отдел поступил заказ на юридическое обслуживание от крупного и перспективного клиента. Банк внимательно относился к потребностям клиентов, поэтому начальник отдела принял заказ в устной форме и пообещал выполнить его в кратчайшие сроки к 16.00 того же дня. Он поручил работу ведущему специалисту отдела Марии Ивановне (36 лет). Та кивнула головой и погрузилась в работу. Прошло 16.00, затем еще час. Клиент «оборвал» все телефоны. На раздраженный вопрос руководителя: «Сколько же можно ждать?!» Мария Ивановна спокойно ответила: «Мне на такую работу по инструкции положено 12 часов. Конечно, если Вы не хотите получить халтуру. Поэтому завтра в 10.00 она будет у Вас на столе». Попытки поручить работу двум другим сотрудникам успехом не увенчались: одна сотрудница сослалась на более низкую квалификацию, а второй коллега заявил, что кроме Марии Ивановны никто не сделает работу для столь крупного клиента на должном уровне. Начальник отдела сорвался и накричал на Марию Ивановну, а затем вышел из комнаты. Его вспышка вызвала у сотрудников улыбки.

1. Проведите анализ ситуации и поведения людей в конфликте.
2. Определить суть конфликта в целях его разрешения.

### **Задание 2.**

Рабочие места начальника цеха и некоторых его подчиненных находятся на значительном удалении друг от друга. Начальник цеха не видит, чем заняты подчиненные в течение рабочего дня. Он сомневается в том, что они загружены работой, поскольку однажды был свидетелем свободного времяпрепровождения, и собирается сократить некоторых из них. Аргументы подчиненных о занятости, недостатке времени, невозможности справиться с работой меньшим числом сотрудников слушать не хочет.

Определите суть конфликта и проведите диагностику конфликтной ситуации и поведения людей в конфликте.

### **Задание 3.**

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.

1. Проведите анализ ситуации и поведения людей в конфликте.
2. Предложите методы и техники управления поведением в данном конфликте.

## **8.4. Типовые задания для оценки навыков**

### **Задание 1.**

На заводе с трехсменным режимом работы ни в одной из смен нет официально установленного обеденного перерыва для работников конвейера. Поскольку конвейер не останавливается, работники уходят обедать, подменяя друг друга. В это время подменяющие выполняют двойную работу. Во время одной из таких подмен в цехе появляется мастер. Увидев, что идет брак, она нашла обедающую работницу и устроила ей скандал: «Чем вы тут заняты, идите работать, нечего гнать брак!» Никакие оправдания, что всю смену отработать, не поев, невозможно, а ее сейчас подменяют, мастер слышать не хочет. «Дома есть надо!» — говорит она и грозит увольнением.

1. Разработайте программу, снижающую уровень конфликтности в данной ситуации.
2. Определите основные этапы и возможные проблемы реализации программы, снижающей уровень конфликтности в данной ситуации.

### **Задание 2.**

В ходе группового обсуждения сложного вопроса атмосфера в студенческой группе начала накаляться, группа разделилась на три микро-группы, у каждой своя точка зрения, которую они считают единственно верной. Послышались агрессивные высказывания в адрес друг друга.

На основании вашей оценки поведения людей в конфликте и проведенного анализа ситуации, предложите план действий по снижению напряженности и переходу к конструктивному обсуждению проблемы.

### **Задание 3.**

В.И., воспитатель:

- Около двух месяцев назад в мою группу поступила 5-летняя девочка, до этого времени около года посещавшая частный детский сад, где наполняемость группы была 10–12 человек. В момент знакомства с ребенком я предупредила маму девочки, что группа у нас многочисленная, стоит обратить внимание на период адаптации. Родительница меня успокоила, что все будет в порядке, заведующая ей рассказывала, что я опытный педагог,

дети в группе активные и воспитанные. Представив новенькую воспитанницу группе, я попросила ребят быть к ней внимательными, добрыми, принимать ее в игру, дружить.

И сама по возможности помогала девочке влиться в коллектив. Однако через пару месяцев мама новенькой девочки подошла ко мне, высказывая недовольство, что я мало внимания уделяю ее дочери.

1. Проведите анализ ситуации и поведения людей.
2. Предложите план диагностики с использованием стандартизированного инструментария.
3. Предложите способ разрешения конфликта между конфликтующими сторонами, с учетом применения техник управления поведением.

## **9. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины**

### **9.1. Основная литература**

1. Каменская, В. Г. Психология конфликта. Психологическая защита и мотивации в структуре конфликта : учебник для вузов / В. Г. Каменская. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 150 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05670-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/564135>

2. Леонов, Н. И. Конфликтология: общая и прикладная: учебник и практикум для вузов / Н. И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 395 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09672-9. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/540916>

### **9.2. Дополнительная литература**

1. Иванова, О. А. Конфликтология в социальной работе : учебник и практикум для вузов / О. А. Иванова, Н. Н. Суртаева. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 269 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-21487-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/572631>

2. Кашапов, М. М. Психологическое консультирование : учебник и практикум для вузов / М. М. Кашапов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 132 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16463-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/562062>

3. Хухлаева, О. В. Психологическое консультирование и психологическая коррекция : учебник и практикум для вузов / О. В. Хухлаева, О. Е. Хухлаев. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 423 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-02596-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/559996>

4. Шарапов, А. О. Технологии психологического консультирования : учебник для вузов / А. О. Шарапов, О. В. Матвеев. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 178 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12011-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/566425>

**10. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля) и информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)**

1. <https://urait.ru> - ЭБС «Образовательная платформа Юрайт»
2. <http://biblioclub.ru>- ЭБС «Университетская библиотека онлайн»
3. [https://elibrary.ru/org\\_titles.asp?orgsid=14364](https://elibrary.ru/org_titles.asp?orgsid=14364)- научная электронная библиотека (НЭБ) «eLIBRARY.RU»
4. <https://student2.consultant.ru/> - Справочно-поисковая система «КонсультантПлюс»»
5. <http://www.psychological.ru> – Практическая психология.
6. <http://www.voppsy.ru> – Вопросы психологии.

**Лицензионное программное обеспечение:**

- Windows (зарубежное, возмездное);
- MS Office (зарубежное, возмездное);
- AdobeAcrobatReader (зарубежное, свободно распространяемое);
- КонсультантПлюс: «КонсультантПлюс: Студент» (российское, свободно распространяемое);
- 7-zip – архиватор (зарубежное, свободно распространяемое);
- ComodoInternetSecurity (зарубежное, свободно распространяемое).

**11. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины**

Организация образовательного процесса регламентируется учебным планом и расписанием учебных занятий. Язык обучения (преподавания) – русский.

При формировании своей индивидуальной образовательной траектории обучающийся имеет право на перезачет соответствующих дисциплин и профессиональных модулей, освоенных в процессе предшествующего обучения, который освобождает обучающегося от необходимости их повторного освоения.

**Образовательные технологии**

Учебный процесс при преподавании курса основывается на использовании традиционных, инновационных и информационных образовательных технологий. Традиционные образовательные технологии представлены занятиями семинарского и лекционного типа. Инновационные образовательные технологии используются в виде широкого применения активных и интерактивных форм проведения занятий. Информационные образовательные технологии реализуются путем активизации самостоятельной работы студентов в информационной образовательной среде.

**Занятия лекционного типа**

Лекционный курс предполагает систематизированное изложение основных вопросов учебного плана.

На первой лекции лектор обязан предупредить студентов, применительно к какому базовому учебнику (учебникам, учебным пособиям) будет прочитан курс.

Лекционный курс должен давать наибольший объем информации и обеспечивать более глубокое понимание учебных вопросов при значительно меньшей затрате времени, чем это требуется большинству студентов на самостоятельное изучение материала.

### **Занятия семинарского типа**

Семинарские (практические) занятия представляют собой детализацию лекционного теоретического материала, проводятся в целях закрепления курса.

Основной формой проведения семинаров и практических занятий является обсуждение наиболее проблемных и сложных вопросов по отдельным темам, а также решение задач и разбор примеров и ситуаций в аудиторных условиях. В обязанности преподавателя входят: оказание методической помощи и консультирование студентов по соответствующим темам курса.

Активность на практических занятиях оценивается по следующим критериям:

- ответы на вопросы, предлагаемые преподавателем;
- участие в дискуссиях;
- выполнение проектных и иных заданий;
- ассистирование преподавателю в проведении занятий.

Доклады и оппонирование докладов проверяют степень владения теоретическим материалом, а также корректность и строгость рассуждений.

Оценивание практических заданий входит в накопленную оценку.

### **Самостоятельная работа обучающихся**

Самостоятельная работа студентов – это процесс активного, целенаправленного приобретения студентом новых знаний, умений без непосредственного участия преподавателя, характеризующийся предметной направленностью, эффективным контролем и оценкой результатов деятельности обучающегося.

Цели самостоятельной работы:

- систематизация и закрепление полученных теоретических знаний и практических умений студентов;
- углубление и расширение теоретических знаний;
- формирование умений использовать нормативную и справочную документацию, специальную литературу;
- развитие познавательных способностей, активности студентов, ответственности и организованности;
- формирование самостоятельности мышления, творческой инициативы, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации;
- развитие исследовательских умений и академических навыков.

Самостоятельная работа может осуществляться индивидуально или группами студентов в зависимости от цели, объема, уровня сложности, конкретной тематики.

Технология организации самостоятельной работы студентов включает использование информационных и материально-технических ресурсов образовательного учреждения.

Перед выполнением обучающимися самостоятельной работы преподаватель может проводить инструктаж по выполнению задания. В инструктаж включается:

- цель и содержание задания;
- сроки выполнения;
- ориентировочный объем работы;
- основные требования к результатам работы и критерии оценки;
- возможные типичные ошибки при выполнении.

Инструктаж проводится преподавателем за счет объема времени, отведенного на изучение дисциплины.

Контроль результатов самостоятельной работы студентов может проходить в письменной, устной или смешанной форме.

Студенты должны подходить к самостоятельной работе как к наиважнейшему средству закрепления и развития теоретических знаний, выработке единства взглядов на

отдельные вопросы курса, приобретения определенных навыков и использования профессиональной литературы.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся должны быть оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

При самостоятельной проработке курса обучающиеся должны:

- просматривать основные определения и факты;
- повторить законспектированный на лекционном занятии материал и дополнить его с учетом рекомендованной по данной теме литературы;
- изучить рекомендованную литературу, составлять тезисы, аннотации и конспекты наиболее важных моментов;
- самостоятельно выполнять задания, аналогичные предлагаемым на занятиях;
- использовать для самопроверки материалы фонда оценочных средств;
- выполнять домашние задания по указанию преподавателя.

### **Рекомендации по обучению инвалидов и лиц с ОВЗ**

Освоение дисциплины инвалидами и лицами с ОВЗ может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах. Предполагаются специальные условия для получения образования инвалидами и лицами с ОВЗ.

Профессорско-педагогический состав знакомится с психолого-физиологическими особенностями обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ, индивидуальными программами реабилитации инвалидов (при наличии). При необходимости осуществляется дополнительная поддержка преподавания тьюторами, психологами, социальными работниками, прошедшими подготовку ассистентами.

В соответствии с методическими рекомендациями Минобрнауки РФ (утв. 8 апреля 2014 г. № АК-44/05вн) в курсе предполагается использовать социально-активные и рефлексивные методы обучения, технологии социокультурной реабилитации с целью оказания помощи в установлении полноценных межличностных отношений с другими студентами, создании комфортного психологического климата в студенческой группе. Подбор и разработка учебных материалов производятся с учетом предоставления материала в различных формах: аудиальной, визуальной, с использованием специальных технических средств и информационных систем.

Медиа материалы также следует использовать и адаптировать с учетом индивидуальных особенностей обучения инвалидов и лиц с ОВЗ.

Освоение дисциплины инвалидами и лицами с ОВЗ осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения (персонального и коллективного использования). Материально-техническое обеспечение предусматривает приспособление аудиторий к нуждам инвалидов и лиц с ОВЗ.

Форма проведения аттестации для студентов-инвалидов и лиц с ОВЗ устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей. Для инвалидов и лиц с ОВЗ предусматривается доступная форма предоставления заданий оценочных средств, а именно:

- в печатной или электронной форме (для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата);
- в печатной форме или электронной форме с увеличенным шрифтом и контрастностью (для лиц с нарушениями слуха, речи, зрения);
- методом чтения ассистентом задания вслух (для лиц с нарушениями зрения).

Студентам с инвалидностью и лицам с ОВЗ увеличивается время на подготовку ответов на контрольные вопросы. Для таких студентов предусматривается доступная форма предоставления ответов на задания, а именно:

- письменно на бумаге или набором ответов на компьютере (для лиц с нарушениями слуха, речи);
  - выбором ответа из возможных вариантов с использованием услуг ассистента (для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата);
  - устно (для лиц с нарушениями зрения, опорно-двигательного аппарата).
- При необходимости для обучающихся с инвалидностью и лиц с ОВЗ процедура оценивания результатов обучения может проводиться в несколько этапов.

## **12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

**Учебная аудитория**, предназначенная для проведения учебных занятий, предусмотренных настоящей рабочей программой дисциплины, оснащенная оборудованием и техническими средствами обучения, в состав которых входят: комплекты специализированной учебной мебели, доска классная, мультимедийный проектор, экран, компьютер с установленным лицензионным программным обеспечением, с выходом в сеть «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду.

**Помещение для самостоятельной работы** обучающихся – аудитория, оснащенная следующим оборудованием и техническими средствами: комплекты специализированной учебной мебели, компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду, мультимедийный проектор, экран, доска классная.