

ЕЛЕЦКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ им. И.А. БУНИНА

«УТВЕРЖДАЮ»

Директор института психологии
и педагогики

/Меренкова В.С./



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Б1.О.06.05 Конфликтология с основами медиации

Направление подготовки: 44.03.04 Профессиональное обучение (по отраслям)

Направленность (профиль): Психология профессиональной деятельности в цифровом обществе

Квалификация (степень): бакалавр

Форма обучения: очная

Институт: психологии и педагогики

Кафедра: психологии и психофизиологии

	очная форма	очно-заочная форма	заочная форма
Курс	1,2		
Семестр/триместр	2,3,4		

Лекции	54		
Лабораторные занятия			
Практические (семинарские) занятия	108		
в т.ч. практическая подготовка	-		
Форма(ы) промежуточной аттестации	зачет с оценкой зачет Экзамен-0,3		
Контроль	9		
Иные формы работы	-		
Самостоятельная работа	188,7		

Всего часов: 360

Трудоемкость: 10 зачетных единиц.

Разработчик(и) рабочей программы:

Кандидат педагогических наук, доцент

И.В. Фаустова

I. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ

Цель изучения дисциплины: формирование у обучающихся целостного представления о современной теории и практике изучения конфликтов, их структуры, предупреждения, принципов управления и разрешения, а также формирование представлений о функциях, целях и задачах службы медиации.

Задачи изучения дисциплины:

1. Познакомить обучающихся с классификацией конфликтов, их структурой, причинами возникновения, современными методами предупреждения, управления и урегулирования конфликтов.
2. Формирование умений осуществлять диагностику конфликтов и конфликтных личностей.
3. Формирование представлений о нормативно-правовой основе организации службы медиации, её функциях, направлениях работы и особенностях организации.

Место дисциплины в структуре ОПОП: реализуется в рамках базовой (обязательной) части блока Б1. Дисциплины (модули).

Планируемые результаты обучения по дисциплине:

Код компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
УК-3	Знать: - стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели; - особенности поведения разных групп людей, с которыми работает/взаимодействует.	Знает: - стратегии сотрудничества для достижения цели урегулирования конфликтов; - особенности поведения разных групп людей, с которыми работает по урегулированию конфликтов.
	Уметь: - определять свою роль в команде; - устанавливать разные виды коммуникации (учебную, деловую, неформальную и др.); - оценивать последствия личных действий и планировать последовательность шагов для достижения заданного результата.	Умеет: - определять свою роль в команде; - устанавливать разные виды коммуникации в урегулировании конфликтных ситуаций; - оценивать последствия личных действий и планировать последовательность шагов по разрешению конфликтов.
	Владеть: - навыками эффективного взаимодействия с другими членами команды, в т.ч. участия в обмене информацией, знаниями и опытом, в презентации результатов работы команды.	Владеет: - навыками эффективного взаимодействия с другими членами команды в процессе медиации и разрешения конфликтов.
ОПК-5	Знать: - принципы организации контроля и оценивания образовательных	Знает: - технологии и методы разрешения, контроля и оценки результатов

	<p>результатов обучающихся;</p> <ul style="list-style-type: none"> - технологии и методы контроля и оценки образовательных результатов; - специальные технологии и методы, позволяющие выявлять и корректировать трудности в обучении 	<p>разрешения конфликтов;</p> <ul style="list-style-type: none"> - специальные технологии и методы, позволяющие выявлять и разрешать конфликтные ситуации.
	<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - применять инструментарий, методы диагностики и оценки показателей уровня и динамики развития обучающихся; - проводить педагогическую диагностику и коррекцию трудностей в обучении 	<p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - применять инструментарий, методы диагностики и оценки особенностей поведения в конфликте; - проводить медиативные процедуры
	<p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - методами контроля и оценки образовательных результатов (личностных, предметных, метапредметных) обучающихся; - специальными методами, позволяющими выявлять и корректировать трудности в обучении 	<p>Владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - методами разрешения, контроля и оценки результатов разрешения конфликтов; - специальными методами, позволяющими выявлять и разрешать конфликтные ситуации
ОПК-7	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - законы и особенности построения взаимодействия участников образовательных отношений; - основные закономерности семейных отношений, позволяющие эффективно работать с родительской общественностью; - закономерности формирования детско-взрослых сообществ, их социально-психологические особенности и закономерности развития детских и подростковых сообществ 	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - законы и особенности построения взаимодействия участников образовательных отношений в целях урегулирования конфликтных ситуаций; - основные закономерности семейных отношений, позволяющие эффективно разрешать семейные конфликты; - закономерности формирования детско-взрослых сообществ, их социально-психологические особенности и закономерности развития детских и подростковых сообществ в целях урегулирования конфликтных ситуаций
	<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - выбирать формы, методы, приемы взаимодействия с разными участниками образовательного процесса (обучающимися, родителями, педагогами, администрацией) в соответствии с контекстом ситуации; - сотрудничать с другими педагогическими работниками и специалистами в решении воспитательных задач 	<p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - выбирать формы, методы, приемы взаимодействия с разными участниками конфликтных ситуаций;
	<p>Владеть:</p>	<p>Владеет:</p>

	<ul style="list-style-type: none"> - действиями выявления поведенческих и личностных проблем обучающихся, связанных с особенностями их развития; - действиями взаимодействия с другими специалистами в рамках психолого-медико-педагогического консилиума; - навыками построения (или выстраивания) взаимодействия с разными участниками образовательных отношений (обучающимися, родителями, педагогами, администрацией) в рамках реализации образовательных программ 	<ul style="list-style-type: none"> - действиями выявления поведенческих и личностных проблем обучающихся и причин возникновения конфликтов; - навыками построения (или выстраивания) взаимодействия с разными участниками конфликтных ситуаций с целью их урегулирования
ПКС-1	Знать: <ul style="list-style-type: none"> - Теоретические и методические основы определения профессиональной пригодности, отбора и профессиональной ориентации; - Основные подходы и направления работы в области профессиональной ориентации, поддержки и сопровождения профессионального самоопределения - Методы, приемы и способы формирования благоприятного психологического климата и обеспечения условий для сотрудничества в профессиональной деятельности в условиях цифровизации. 	Знает: <ul style="list-style-type: none"> - Теоретические и методические основы конфликтологии и медиации в профессиональной деятельности; - Основные подходы и направления работы в области профилактики и разрешения конфликтов - Методы, приемы и способы формирования благоприятного психологического климата и обеспечения условий для сотрудничества и профилактики конфликтов в профессиональной деятельности в условиях цифровизации.
	Уметь: <ul style="list-style-type: none"> - применять современные психологические технологии определения профессиональной пригодности, отбора и профессиональной ориентации; - осуществлять психологическое сопровождение профессионального развития и деятельности 	Умеет: <ul style="list-style-type: none"> - применять современные психологические технологии определения конфликтных личностей с целью профессиональной пригодности, - осуществлять психологическое сопровождение и профилактику конфликтов в профессиональной деятельности
	Владеть: <ul style="list-style-type: none"> - современными психологическими технологиями в области профессиональной ориентации и развитии профессиональной деятельности; - методами, приемами и способами формирования благоприятного психологического климата и обеспечения условий для сотрудничества в профессиональной 	Владеет: <ul style="list-style-type: none"> - современными психологическими технологиями в области конфликтологии и медиации в профессиональной деятельности; - методами, приемами и способами формирования благоприятного психологического климата и обеспечения условий для сотрудничества и профилактики конфликтов в профессиональной

	деятельности в условиях цифровизации.	деятельности в условиях цифровизации.
--	---------------------------------------	---------------------------------------

II. СОДЕРЖАНИЕ И ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

с указанием количества часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу

Очная форма обучения

№ п/п	Наименование разделов и тем	Всего	Аудиторные занятия			Сам. раб.
			ЛК	ПЗ	ЛБ	
	Раздел 1. Введение в конфликтологию	48	6	12		30
1.	Тема 1. Конфликт как социальный феномен общественной жизни	16	2	4		10
2.	Тема 2. Структура и этапы развития конфликта.	16	2	4		10
3.	Тема 3. Причины возникновения конфликтов.	16	2	4		10
	Раздел 2. Конфликты в различных сферах человеческого взаимодействия	64	8	16		40
4.	Тема 4. Классификация и характеристика типов и видов конфликтов	16	2	4		10
5.	Тема 5. Особенности межличностных конфликтов	16	2	4		10
6.	Тема 6. Внутригрупповые и межгрупповые конфликты	16	2	4		10
7	Тема 7. Внутриличные конфликты	16	2	4		10
	Раздел 3. Предупреждение и урегулирование конфликтов	32	4	8		20
	Тема 8. Основные методы изучения конфликтов и конфликтных личностей	16	2	4		10
	Тема 9. Основные методы профилактики и	16	2	4		10

	разрешения конфликтов					
	<i>Форма отчетности – зачет с оценкой</i>					
	<i>Итого за 2 семестр</i>	144	18	36		90
	Раздел 1. Служба медиации в организациях в системе психологического знания.	26	4	8		14
1.	Тема 1 Особенности службы медиации в организациях.	13	2	4		7
2.	Тема 2. Анализ процедуры медиации в организациях.	13	2	4		7
	Раздел 2. Организационные основы психологической службы медиации	39	6	12		21
3.	Тема 3. Основные функции службы медиации.	13	2	4		7
4.	Тема 4. Принципы службы медиации	13	2	4		7
5.	Тема 5. Этапы организации службы медиации	13	2	4		7
	Раздел 3. Управление конфликтами в организации	43	8	16		19
6.	Тема 6. Проведение переговоров в медиации	16	4	6		6
7.	Тема 7. Этические правила в медиации	13	2	4		7
8.	Тема 8. Техника проведения медиации.	14	2	6		6
	<i>Форма отчетности - зачет</i>					
	<i>Итого за 3 семестр</i>	108	18	36		54
	Раздел 1. Психологические основы профессиональной деятельности медиатора	33	6	12		15
1.	Тема 1. Аналитическая компетентность медиатора в работе с	11	2	4		5

	конфликтом					
2.	Тема 2. Коммуникативные умения (навыки) медиатора в управлении переговорами сторон	11	2	4		5
3.	Тема 3. Компетентность медиатора в регуляции эмоциональных состояний	11	2	4		5
4	Раздел 2. Психологические характеристики техник медиации.	22	4	8		10
5	Тема 4. Техники эффективной коммуникации и психологического контакта в процессе медиации.	11	2	4		5
6	Тема 5. Психологические методы медиативной работы в процессе разрешения споров.	11	2	4		5
7	Раздел 3. Медиация при разрешении различных категорий споров	43,7	8	16		19,7
8	Тема 6. Медиация при разрешении гражданско-правовых споров	11	2	4		5
9	Тема 7. Медиация при разрешении семейных споров	11	2	4		5
10	Тема 8. Медиация при разрешении трудовых споров	11	2	4		5
11	Тема 9. Особенности организации служб школьной медиации.	10,7	2	4		4,7
12	<i>Контроль</i>	9				
	<i>Форма отчетности - экзамен</i>	0,3				
	<i>Итого за 4 семестр</i>	98,7	18	36		44,7
	ИТОГО:	360	54	108		188,7

Очно-заочная форма обучения (не реализуется)

Заочная форма обучения (не реализуется)

III. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Текущая аттестация проводится в форме контрольной работы, теста, реферата, творческого задания, кейса и др.

Типовой вариант контрольной работы

1 вариант

1. Понятие конфликта и конфликтной ситуации.
2. Конструктивные и деструктивные функции конфликта.

2 вариант

1. Динамика и этапы развития конфликта.
2. Причины конфликтов.

Тест

Задание № 1. Задание на установление соответствия. Необходимо дать соответствующее определение понятиям.

1. Анализ конфликта
2. Усиление конфликта
3. Рефлексивное управление
4. Источники конфликтов

А) – способ управления, при котором основания для принятия решения передаются одним из действующих лиц другому

Б) – противоречия, возникающие между людьми, группами, организациями, государствами

В) – изучение причин, функций и динамики конфликтов интересов, целей, ценностей и норм больших и малых общностей, индивидов и групп в процессе их совместной деятельности

Г) – процесс подъема конфликта, обострения противоречий и борьбы его участников

Задание № 2. Задание на установление соответствия. Необходимо дать соответствующее определение понятиям.

1. Смешанный конфликт
2. Конструктивный конфликт
3. Вертикальный конфликт
4. Деструктивный конфликт
5. Горизонтальный конфликт

А) – конфликт, в который вовлечены сотрудники, не состоящие в подчинении друг у друга

Б) – конфликт, в который вовлечены сотрудники, находящиеся в подчиненном положении

В) – конфликт, в который вовлечены сотрудники как находящиеся в подчинении друг у друга, так и в таких взаимоотношениях не состоящие

Г) – созидательный конфликт, возникающий из-за различных просчетов и ошибок в сфере управления

Д) – разрушительный конфликт, для которого характерен сильно выраженный субъективный компонент

Задание № 3. Задание на установление соответствия. Необходимо дать соответствующее определение понятиям.

1. Конкуренция
2. Компромисс
3. Сотрудничество
4. Игнорирование

5. Приспособление

А) – уклонение, стремление выйти из конфликтной ситуации, не решая ее.

Б) – уступчивость, изменение своей позиции, перестройка поведения, сглаживание противоречий в ущерб своим интересам.

В) – урегулирование разногласий путем взаимных уступок, длительное и состоящее из нескольких этапов, устраивающее обе стороны

Г) – соперничество, открытая борьба за свои интересы, упорное противоборство и отстаивание своей позиции.

Д) – совместная выработка решения, удовлетворяющего интересы всех сторон

Задание № 4. Задание на установление соответствия. Необходимо дать соответствующее определение понятиям.

1. Инициаторы конфликта
2. Организаторы конфликта
3. Пособники конфликта

А) лица, которые помогают участникам конфликта в его развязывании, организации и развитии

Б) те участники конфликта, которые берут на себя инициативу в развязывании конфликта между другими лицами или группами;

В) группа лиц (или отдельное лицо), разрабатывающая общий план противоборства с оппонентом с целью разрешения противоречия в свою пользу.

Задание № 5. Задание на установление соответствия. Необходимо дать соответствующее определение понятиям.

1. Оптимизация конфликта
2. Предупреждение конфликта
3. Разрешение конфликта

А) – процесс нахождения взаимоприемлемого решения проблемы, имеющей личностную значимость для участников конфликта и на этой основе гармонизация их взаимоотношений.

Б) – целенаправленное воздействие по устранению (минимизации) причин, породивших конфликт, или коррекция поведения участников конфликта.

В) – вид управленческой деятельности по изучению конфликтной ситуации.

Примерная тематика рефератов

1. Становление и развитие отечественной конфликтологии.
2. Семейные конфликты.
3. Конфликт между личностью и группой.
4. Организационные конфликты.
5. Межгосударственный конфликт.
6. Внутриличностные конфликты.
7. Межэтнические конфликты.
8. Пути предупреждения конфликтов.
9. Пути разрешения конфликтов.
10. Медиация как способ урегулирования конфликтов.

Промежуточная аттестация обучающихся осуществляется в форме зачета с оценкой (2 семестр), зачета (3 семестр) и экзамена (4 семестр) с использованием следующих оценочных материалов: перечень вопросов к зачету и экзамену.

**Вопросы к зачету с оценкой
(2 семестр, очная форма обучения)**

1. Понятие конфликта и конфликтной ситуации.
2. Структура конфликта.
3. Динамика и этапы развития конфликта.
4. Причины конфликтов.
5. Конструктивные и деструктивные функции конфликта.
6. Личностные элементы конфликта. Типы конфликтных личностей.
7. Стратегии поведения личности в конфликте.
8. Классификация и характеристика типов и видов конфликтов.
9. Особенности межличностных конфликтов.
10. Внутрилиchnостный конфликт.
11. Семейные конфликты.
12. Конфликты в организации.
13. Политические конфликты.
14. Групповые конфликты.
15. Межэтнические конфликты.
16. Конфликты в педагогической деятельности.
17. Способы предупреждения конфликтов.
18. Принципы управления конфликтами.
19. Способы разрешения конфликтов.
20. Медиация как способ урегулирования конфликтов.

**Вопросы к зачету
(3 семестр, очная форма обучения)**

1. Переговорный процесс как способ разрешения конфликтов.
2. Основные стили ведения переговоров в конфликтной ситуации.
3. История развития процедуры медиации за рубежом и в России.
4. Отличие медиации от других способов урегулирования споров.
5. Нормативно-правовые основания организации службы медиации.
6. Инструментарий медиации.
7. Содержание этических кодексов медиатора.
8. Принципы работы службы медиации.
9. Медиатор и его роль в разрешении конфликта.
10. Функции медиатора.
11. Характеристика этапов процедуры медиации.
12. Технология медиации: характеристика основных техник.
13. Характеристика типичных конфликтов, разрешаемых с помощью медиации.
14. Предупреждение, разрешение и управление конфликтами в организации.
15. Способы эффективного разрешения конфликта в организации.
16. Типичные ошибки при разрешении конфликтов.
17. Посредничество в уголовном судопроизводстве.
18. Основные особенности медиации по делам несовершеннолетних.

19. Специфика функционирования службы медиации в образовательной организации.
20. Особенности организации служб школьной медиации.

**Вопросы к экзамену
(4 семестр, очная форма обучения)**

1. Понятие медиации. Отличие медиации от других способов урегулирования споров.
2. История развития процедуры медиации за рубежом
3. История развития процедуры медиации в России.
4. Медиация как междисциплинарная область, связь медиации с другими науками.
5. Различные подходы, используемые в медиации.
6. Нормативно-правовые основания организации службы медиации.
7. Содержание этических кодексов медиатора.
8. Инструментарий медиации.
9. Характеристика этапов процедуры медиации.
10. Технология медиации: характеристика основных техник.
11. Результат процедуры медиации.
12. Особенности семейной медиации.
13. Отличительные особенности ко-медиации.
14. Особенности разрешения трудовых споров с помощью медиации.
15. Принципы работы службы медиации.
16. Функции медиатора.
17. Типичные ошибки при разрешении конфликтов.
18. Специфика функционирования службы медиации в образовательной организации.
19. Особенности организации служб школьной медиации.
20. Этапы создания службы медиации в образовательном учреждении.

**IV. ПЕРЕЧЕНЬ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ
ДИСЦИПЛИНЫ**

4.1. Основная литература

1. Конфликтология : учебник / под ред. В. П. Ратникова. – 3-е изд., перераб. и доп. – Москва : Юнити, 2015. – 543 с. : табл., граф., ил., схемы. – (Золотой фонд российских учебников). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=115393> (дата обращения: 22.08.2021).
2. Шарков, Ф. И. Общая конфликтология : учебник : [16+] / Ф. И. Шарков, В. И. Сперанский ; под общ. ред. Ф. И. Шаркова ; Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации. – Москва : Дашков и К°, 2018. – 238 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=495829> (дата обращения: 22.08.2021).

4.2. Дополнительная литература

1. Цветков, В. Л. Психология конфликта: от теории к практике / В. Л. Цветков. – Москва : Юнити, 2015. – 183 с. : табл., схем. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=118984> (дата обращения: 22.08.2021).
2. Морозова, И. С. Организационно-методические аспекты становления и развития психологической службы в учреждении : учебное пособие : [16+] / И. С. Морозова, К. Н. Белогай, Т. О. Отт. – Кемерово : Кемеровский государственный университет, 2011. – 299 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=232381> (дата обращения: 22.08.2021).

V. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

№ пп	Ссылка на информационный ресурс	Наименование разработки в электронной форме	Доступность
1.	http://edu.ru/	Российское образование: Федеральный портал. Включает ссылки на порталы и сайты образовательных учреждений; государственные образовательные стандарты; нормативные документы; каталог экскурсий и обучающих программ.	Свободный доступ
2.	https://psylab.info/	Энциклопедия психодиагностики – это некоммерческий проект, в котором собраны диагностические и экспериментальные методы и методики, необходимые в работе как практических психологов, так и психологов-исследователей, биографии известных психологов, психологические статьи.	Свободный доступ
3.	https://psy.su/feed/cat/psihodiagnostika/	Профессиональное интернет-издание Психологическая газета	Свободный доступ

VI. СОВРЕМЕННЫЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ БАЗЫ ДАННЫХ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ СПРАВОЧНЫЕ СИСТЕМЫ

1.	http://www.biblioclub.ru	Электронно-библиотечная система (ЭБС) Университетская библиотека онлайн	Регистрация через любой университетский компьютер. В дальнейшем предоставляется неограниченный
----	---	--	---

			индивидуальный доступ из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет
2.	www.garant.ru	Информационно-правовой портал	Свободный доступ
3.	www.elibrary.ru	Российский информационный портал в области науки, технологии, медицины и образования	Свободный доступ
4.	www.consultant.ru	Российская компьютерная справочно-правовая система	Свободный доступ

VII. ЛИЦЕНЗИОННОЕ И СВОБОДНО РАСПРОСТРАНЯЕМОЕ ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

При реализации учебной дисциплины применяется следующее лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение:

- Microsoft Windows;
- Microsoft Office;
- LibreOffice и др.

VIII. ОБОРУДОВАНИЕ И ТЕХНИЧЕСКИЕ СРЕДСТВА ОБУЧЕНИЯ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Учебные занятия проводятся в аудиториях, укомплектованных специализированной мебелью, в том числе стационарными или переносными техническими средствами обучения (проектор, экран, компьютер/ноутбук).

Самостоятельная работа проводится в кабинетах, оснащенных компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.