

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Луганский государственный университет имени Владимира Даля»**

**Институт философии
Кафедра психологии и конфликтологии**

УТВЕРЖДАЮ

Директор института философии

П.П. Скляр

2023 г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

«ТЕХНОЛОГИИ УРЕГУЛИРОВАНИЯ КОНФЛИКТОВ»

По направлению подготовки 37.04.02 Конфликтология

Магистерская программа «Технологии урегулирования конфликтов»

Луганск – 2023

Лист согласования РПУД

Рабочая программа учебной дисциплины «Технологии урегулирования конфликтов» по направлению подготовки 37.04.02 Конфликтология. – _____ с.

Рабочая программа учебной дисциплины «Технологии урегулирования конфликтов» составлена с учетом Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 37.04.02 «Конфликтология» утвержденного приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 29 июля 2020г. №842.

СОСТАВИТЕЛЬ:

к. пед. н., доцент Бугеря Т. Н.

Рабочая программа дисциплины утверждена на заседании кафедры психологии и конфликтологии « 18 » 04 202 3 г., протокол № 9.

Заведующий кафедрой психологии и конфликтологии _____ Селяев П. П.

Переутверждена: « _____ » _____ 202 _____ года, протокол № _____

Рекомендована на заседании Учебно-методической комиссии института философии « 20 » 04 202 3 г., протокол № _____.

Председатель Учебно-методической комиссии института _____

доц. Пидченко С.А.

© Бугеря Т. Н., 2023 год

© ФГБОУ ВО «ЛГУ им. В. Даля», 2023 год

Структура и содержание дисциплины

1. Цели и задачи дисциплины, ее место в учебном процессе

Цель изучения дисциплины «Технологии урегулирования конфликтов» является рассмотрение специфики возникновения и развития конфликтов, а также формирование представления о важнейших понятиях и терминах конфликтологии.

Задачи, стоящие перед данным курсом, состоят в концентрации внимания обучающихся, на ситуациях позволяющих ознакомиться с возможностями применения на практике теоретических знаний по урегулированию конфликтов.

Задачи:

изучение теоретических основ отечественного и зарубежного подхода к описанию конфликта;

систематизация и сравнительный анализ концепций, подходов и взглядов на природу конфликта;

преодоление стереотипов негативного отношения к конфликту;

формирование навыков анализа конфликтных ситуаций и управления конфликтов в группе;

формирование навыков индивидуального консультирования по проблемам интерперсонального общения;

формирование навыка организации тренинговых занятий по развитию коммуникативной компетентности и конструктивного поведения в конфликтной ситуации.

2. Место дисциплины в структуре ООП ВО

Дисциплина «Технологии урегулирования конфликтов» входит в модуль профессиональных дисциплин.

Необходимыми условиями для освоения дисциплины являются знания дисциплин: «Теоретико-дисциплинарные подходы и практика экспертизы и анализа конфликта», «Введение в междисциплинарную методологию анализа конфликтов», «Психология конфликта», «Методы получения информации и выбор стратегии разрешения конфликтов».

Содержание дисциплины является логическим продолжением содержания дисциплин: «Методика преподавания конфликтологии в высшей школе», «Методологические проблемы анализа глобальных конфликтов и международная практика их предупреждения и разрешения» и служит профессионального цикла и служит основой для прохождения практики и написания квалификационной работы.

3. Требования к результатам освоения содержания дисциплины

Код и наименование компетенции	Индикаторы достижений компетенции (по реализуемой дисциплине)	Перечень планируемых результатов
ОПК-7. Способен разрабатывать и внедрять в практику социального взаимодействия технологии урегулирования конфликтов и поддержания мира	ОПК-7.1. Знает основные способы и технологии урегулирования конфликтов и поддержания мира; правила применения различных технологий по урегулированию конфликтов и их ограничения; ОПК-7.2. Умеет аргументировать и обосновывать выбор наиболее оптимальных технологий для конструктивного урегулирования конфликта; ОПК-7.3. Владеет навыками разработки и внедрения в практику социального взаимодействия технологий урегулирования конфликтов и поддержания мира; навыками прогнозирования последствий применения разных технологий по урегулированию конфликтов.	Знать: основные способы и технологии урегулирования конфликтов и поддержания мира; правила применения различных технологий по урегулированию конфликтов и их ограничения
		Уметь: аргументировать и обосновывать выбор наиболее оптимальных технологий для конструктивного урегулирования конфликта аргументировать и обосновывать выбор наиболее оптимальных технологий для конструктивного урегулирования конфликта
		Владеть: навыками разработки и внедрения в практику социального взаимодействия технологий урегулирования конфликтов и поддержания мира; навыками прогнозирования последствий

		применения разных технологий по урегулированию конфликтов
ПК-4. Способен к применению техник конфликтологического анализа, экспертизы, консультирования и других технологий профессиональной интервенции в конфликт	<p>ПК-4.1. Знает основы экспертно-аналитической работы в сфере профессиональной деятельности; формы и способы представления ее результатов</p> <p>ПК-4.2. Умеет обобщать, систематизировать, анализировать и представлять результаты экспертно-аналитической деятельности в профессиональной сфере</p> <p>ПК-4.3. Владеет навыками экспертной работы и представления ее итогов в виде отчетов, оформленных в соответствии с имеющимися требованиями</p>	<p>Знать: основы экспертно-аналитической работы в сфере профессиональной деятельности; формы и способы представления ее результатов;</p> <p>Уметь: обобщать, систематизировать, анализировать и представлять результаты экспертно-аналитической деятельности в профессиональной сфере;</p> <p>Владеть: навыками экспертной работы и представления ее итогов в виде отчетов, оформленных в соответствии с имеющимися требованиями</p>

4. Структура и содержание дисциплины

4.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов (зач. ед.)		
	Очная форма	Очно-заочная форма	Заочная форма
Общая учебная нагрузка (всего)	144 (4 зач. ед)	72 (2 зач. ед)	
Обязательная контактная работа (всего)	56	28	-
в том числе:			
Лекции	28	14	-
Семинарские занятия	-		-
Практические занятия	28	14	-

Лабораторные работы	-		-
Курсовая работа (курсовой проект)	-		-
Другие формы и методы организации образовательного процесса (<i>расчетно-графические работы, индивидуальные задания и т.п.</i>)	-		-
Самостоятельная работа студента (всего)	52	80	-
Форма аттестации	экзамен	экзамен	-

4.2. Содержание разделов дисциплины

Тема 1. Понятие технологии регулирования конфликтов.

Социальный конфликт как регулируемый способ взаимодействия. Общая типология конфликтов. Классификация конфликтов.

Тема 2. Формы технологизации социального опыта как способы формирования стратегий регулирования конфликтов.

Общие модели выхода из конфликта. Особенности управления конфликтом. Зависимость успешности разрешения проблемной ситуации от точности прогноза ее развития. Предпосылки предупреждения конфликтов.

Тема 3. Конфликтное поведение и его взаимосвязь с социальным поведением.

Основные технологии урегулирования конфликтов. Сбалансированность социального взаимодействия как способ предупреждения конфликтов. Предупреждение конфликтов посредством изменения собственного отношения к ситуации. Способы и приемы влияния на оппонента в целях предупреждения конфликта. Влияние инициального коммуникативного поведения на возникновение конфликтной ситуации. Толерантность в конфликтной ситуации.

Тема 4. Тактики соперничества.

Стратегия поведения в конфликте. Соперничество как стратегия. Тактики соперничества.

Тема 5. Эскалация конфликта.

Формы помощи в конструктивном управлении конфликтной ситуацией. Подготовка неконфликтного управленческого решения.

Тема 6. Конфликтологическое консультирование.

Переговоры как метод снижения конфликтности и выхода из конфликтной ситуации. Виды и функции переговоров. Психологические механизмы ведения переговоров. Психологические условия успеха на переговорах. Динамика переговорного процесса. Компромисс в переговорном процессе.

Тема 7. Выявление источников воздействия на конфликт.

Околопереговорный процесс. Переговоры как форма управления конфликтом. Результат переговоров в конфликте.

Тема 8. Социальный конфликт как регулируемый способ взаимодействия.

Требования к свойствам и качествам посредника переговорного процесса: психический склад; логика неконфликтного (компромиссного) мышления; мировоззрение; информированность; коммуникабельность; авторитет. Роль средств массовой информации в посредничестве и переговорах. Анализ конкретного переговорного процесса. Прогноз последующих отношений.

Тема 9. Общие модели выхода из конфликта.

Посредничество как участие третьей стороны в урегулировании конфликта. Результат переговоров в конфликте. Эффективные переговоры. Подарки и уступки на переговорах. Анализ переговоров. Прогноз последующих отношений. Моделирование изменений послеконфликтных взаимодействий.

Результат переговоров в конфликте. Эффективные переговоры. Подарки и уступки на переговорах. Анализ переговоров. Прогноз последующих отношений. Моделирование изменений послеконфликтных взаимодействий.

Тема 10. Основные технологии урегулирования конфликтов.

Прогноз последующих отношений. Моделирование изменений послеконфликтных взаимодействий.

Тема 11. Социальное партнерство как институт сближения интересов.

Понятие «социальное партнёрство». История становления социального партнёрства. Становление социального партнёрства в России. Элементы социального партнёрства.

Тема 12. Формы помощи в конструктивном управлении конфликтной ситуацией.

Принципы психологического посредничества. Психологическое посредничество.

Тема 13. Переговоры как метод снижения конфликтности и выхода из конфликтной ситуации.

Тактики взаимодействия третьей стороны с оппонентами при урегулировании конфликта. Факторы эффективности участия третьей стороны в конфликте.

Тема 14. Результат переговоров в конфликте.

Разрешение конфликтов с участием третьей стороны.

Тема 15. Посредничество как участие третьей стороны в урегулировании конфликта.

Требования к свойствам и качествам посредника переговорного процесса: психический склад; логика неконфликтного (компромиссного) мышления; мировоззрение; информированность; коммуникабельность; авторитет.

4.3. Лекции

№ п/п	Название темы	Объем часов		
		Очная форма	Очно- заочная форма	Заочная форма
1	Понятие технологии регулирования конфликтов	2	2	
2	Формы технологизации социального опыта как способы формирования стратегий регулирования конфликтов	2	2	
3	Конфликтное поведение и его взаимосвязь с социальным поведением	2	2	
4	Тактики соперничества	2	2	
5	Эскалация конфликта	2	2	
6	Конфликтологическое консультирование	2	2	
7	Выявление источников воздействия на конфликт	2	2	
8	Социальный конфликт как регулируемый способ взаимодействия	2		
9	Общие модели выхода из конфликта	2		
10	Основные технологии урегулирования конфликтов	2		
11	Социальное партнерство как институт сближения интересов	2		
12	Формы помощи в конструктивном управлении конфликтной ситуацией	2		
13	Переговоры как метод снижения конфликтности и выхода из конфликтной ситуации	2		
14.	Результат переговоров в конфликте	1		
15	Посредничество как участие третьей стороны в урегулировании конфликта	1		
Итого:		28	14	

4.4. Практические занятия

№ п/п	Название темы	Объем часов		
		Очная форма	Очно- заочная форма	Заочная форма
1	Понятие технологии регулирования конфликтов	2	2	
2	Формы технологизации социального опыта как способы формирования стратегий регулирования конфликтов	2	2	
3	Конфликтное поведение и его взаимосвязь с социальным поведением	2	2	
4	Тактики соперничества	2	2	
5	Эскалация конфликта	2	2	
6	Конфликтологическое консультирование	2	2	
7	Выявление источников воздействия на конфликт	2	2	
8	Социальный конфликт как регулируемый способ взаимодействия	2		
9	Общие модели выхода из конфликта	2		
10	Основные технологии урегулирования конфликтов	2		
11	Социальное партнерство как институт сближения интересов	2		
12	Формы помощи в конструктивном управлении конфликтной ситуацией	2		
13	Переговоры как метод снижения конфликтности и выхода из конфликтной ситуации	2		
14.	Результат переговоров в конфликте	1		
15	Посредничество как участие третьей стороны в урегулировании конфликта	1		
Итого:		28	14	

4.5. Лабораторные работы (не предусмотрены учебным планом)

4.6. Самостоятельная работа студентов

№ п/п	Название темы	Вид СРС	Объем часов		
			Очная форма	Очно- заочная форма	Заоч- ная

1.	Понятие технологии регулирования конфликтов	<p>Подготовка к текущему и промежуточному контролю знаний и умений.</p> <p>Подготовка реферата по темам:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Понятие конфликта, его сущность и структура. 2. Функции конфликта. 3. Причины конфликтов. 4. Основные типологии социальных конфликтов. 5. Основные виды классификации конфликтов (по выбору студента). <p>Подготовиться к дискуссии по вопросам:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Социальный конфликт как регулируемый способ взаимодействия. 2. Общая типология конфликтов. 3. Классификация конфликтов. 	4	6	
2.	Формы технологизации социального опыта как способы формирования стратегий регулирования конфликтов	<p>Подготовка к текущему и промежуточному контролю знаний и умений.</p> <p>Подготовка реферата по темам:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Особенности конфликтности в различных сферах общественных отношений и деятельности. 2. Специфика динамики конфликтов различных типов. 3. Общие модели выхода из конфликта. 4. Особенности управления конфликтом. 5. Предпосылки предупреждения конфликтов (по выбору студента). 	4	6	

3.	Конфликтное поведение и его взаимосвязь с социальным поведением	<p>Подготовка к текущему и промежуточному контролю знаний и умений.</p> <p>Подготовка реферата по темам:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Основные технологии урегулирования конфликтов. 2. Способы и приемы влияния на оппонента в целях предупреждения конфликта. 3. Влияние инициального коммуникативного поведения на возникновение конфликтной ситуации. 4. Толерантность в конфликтной ситуации. 5. Сбалансированность социального взаимодействия как способ предупреждения конфликтов (по выбору студента). <p>Подготовиться к дискуссии по вопросам:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Каковы причины социально-бытовых конфликтов? 2. Какое значение имеет социально-психологические технологии урегулирования конфликтов? 	4	6	
4.	Тактики соперничества	<p>Подготовка к текущему и промежуточному контролю знаний и умений.</p> <p>Подготовка реферата по темам:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Стратегия поведения в конфликте. 2. Соперничество как стратегия. 3. Тактики соперничества (по выбору студента). <p>Подготовиться к дискуссии по вопросам:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Перечислите основные классификации тактические приемы решения конфликтных противоречий конфликтов? 2. Какими умениями необходимо владеть для 	4	6	

		<p>разрешения конфликтов?</p> <p>3.Что характерно для стиля соперничества?</p> <p>4. Назовите основные положительные и отрицательные аспекты стиля компромисса.</p> <p>5.Что характерно для стиля соперничества?</p> <p>6. Назовите основные положительные и отрицательные аспекты стиля компромисса.</p>			
5.	Эскалация конфликта	<p>Подготовка к текущему и промежуточному контролю знаний и умений.</p> <p>Подготовка реферата по темам:</p> <p>1. Формы помощи в конструктивном управлении конфликтной ситуацией.</p> <p>2. Личностные изменения при эскалации конфликта: негативное отношение, образ врага, дегуманизация жертвы, аутистическая враждебность.</p> <p>3. Механизмы углубления эскалации на стадии межгрупповой конфронтации (по выбору студента).</p> <p>Подготовиться к дискуссии по вопросам:</p> <p>1.Понятие эскалации.</p> <p>2. Трансформации, происходящие при эскалации.</p> <p>3. Психологические факторы в конфликтных спиралях: обвинения, гнев, страх, угроза имиджу.</p> <p>3. Выход из ситуации увязания: контакты и общение, односторонние мирные инициативы, метод высших целей, конструктивное использование увязания, вмешательство третьих сторон.</p>	4	6	

		4. Переход к стратегии сотрудничества: переговоры как поиск согласования интересов.			
6	Конфликтологическое консультирование	<p>Подготовка к текущему и промежуточному контролю знаний и умений.</p> <p>Подготовка реферата по темам:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Переговоры как метод снижения конфликтности и выхода из конфликтной ситуации. 2. Виды и функции переговоров. 3. Психологические механизмы ведения переговоров (по выбору студента). <p>Подготовиться к дискуссии по вопросам:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Психологические условия успеха на переговорах. 2. Динамика переговорного процесса. 3. Компромисс в переговорном процессе. 	4	6	
7	Выявление источников воздействия на конфликт	<p>Подготовка к текущему и промежуточному контролю знаний и умений.</p> <p>Подготовка реферата по темам:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Окологпереговорный процесс. 2. Переговоры как форма управления конфликтом (по выбору студента). <p>Подготовиться к дискуссии по вопросам:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Этапы развития конфликта. 2. Специфические приемы по ведению переговоров. 	4	6	
8	Социальный конфликт как регулируемый способ взаимодействия	<p>Подготовка к текущему и промежуточному контролю знаний и умений.</p> <p>Подготовка реферата по темам:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Роль средств массовой 	4	6	

		<p>информации в посредничестве и переговорах.</p> <p>2. Понятие социального конфликта, его структура.</p> <p>3. Способы разрешения конфликтов (по выбору студента).</p> <p>Подготовиться к дискуссии по вопросам:</p> <p>1. Требования к свойствам и качествам посредника переговорного процесса.</p> <p>2. Этапы и тактические приемы ведения переговоров</p>			
10	Основные технологии урегулирования конфликтов	<p>Подготовка к текущему и промежуточному контролю знаний и умений.</p> <p>Подготовка реферата по темам:</p> <p>1. Основные технологии урегулирования конфликтов.</p> <p>2. Прогноз последующих отношений.</p> <p>3. Моделирование изменений послеконфликтных взаимодействий (по выбору студента).</p>	2	6	
11	Социальное партнерство как институт сближения интересов	<p>Подготовка к текущему и промежуточному контролю знаний и умений.</p> <p>Подготовка реферата по темам:</p> <p>1. История становления социального партнёрства.</p> <p>2. Становление социального партнёрства в России.</p> <p>3. Элементы социального партнёрства (по выбору студента).</p> <p>Подготовиться к дискуссии по вопросам:</p> <p>1. Понятие «социальное партнёрство».</p> <p>2. Система социального партнерства.</p>	4	6	

12	Формы помощи в конструктивном управлении конфликтной ситуацией	<p>Подготовка к текущему и промежуточному контролю знаний и умений.</p> <p>Подготовка реферата по темам:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Условия конструктивного регулирования конфликтов. 2. Формы разрешения конфликтов (по выбору студента). <p>Подготовиться к дискуссии по вопросам:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Сотрудничество как эффективная стратегия поведения в конфликте. 2. Основные стили разрешения конфликта. 	2	4	
13	Переговоры как метод снижения конфликтности и выхода из конфликтной ситуации	<p>Подготовка к текущему и промежуточному контролю знаний и умений.</p> <p>Подготовка реферата по темам:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Общая характеристика переговоров. 2. Функции переговоров (по выбору студента). <p>Подготовиться к дискуссии по вопросам:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Природа и сущность конфликта. 2. Стадии переговоров. 	2	4	
14	Результат переговоров в конфликте	<p>Подготовка к текущему и промежуточному контролю знаний и умений.</p> <p>Подготовка реферата по темам:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Роль стратегии третьей стороны в разрешении межличностных конфликтов роль стратегии третьей стороны в разрешении межличностных конфликтов. 2. Предпосылки участия третьей стороны в урегулировании конфликтов (по выбору студента). <p>Подготовиться к дискуссии по вопросам:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Переговоры как метод снижения конфликтности и выхода из конфликтной 	2	4	

		<p>ситуации.</p> <p>2. Тактики взаимодействия третьей стороны с оппонентами при урегулировании конфликта.</p> <p>3. Факторы эффективности участия третьей стороны в конфликте.</p>			
15	Посредничество как участие третьей стороны в урегулировании конфликта	<p>Подготовка к текущему и промежуточному контролю знаний и умений.</p> <p>Подготовка реферата по темам:</p> <p>1. Суть посредничества как способа урегулирования конфликта.</p> <p>2. Формы участия третьей стороны в разрешении конфликта (по выбору студента).</p> <p>Подготовиться к дискуссии по вопросам:</p> <p>1. Условия эффективного участия третьей стороны в урегулировании конфликтов.</p> <p>2. Этапы осуществления посредничества.</p> <p>3. Специальные тактические приемы проведения медиации.</p>	2	2	
16.	Курсовая работа	Подготовка курсовой работы по одной из предложенных тем	36	36	
Итого:			88	116	

4.7. Курсовые работы/проекты.

1. Основные виды классификации конфликтов.
2. Особенности конфликтности в различных сферах общественных отношений и деятельности.
3. Основные технологии урегулирования конфликтов.
4. Виды технологий урегулирования конфликтов.
5. Стили разрешения конфликтов.
6. Формы технологизации социального опыта как способы формирования стратегий регулирования конфликтов.
7. Компромисс как модель урегулирования конфликта.
8. Управление конфликтами: предупреждение, регулирование и разрешение.

9. Тактические приемы решения конфликтных противоречий.
10. Методы разрешения конфликтов.
11. Способы решения социальных конфликтов.
12. Переговоры как технология регулирования конфликтами.
13. Посредничество как участие третьей стороны в урегулировании конфликта.
14. Медиация как технология регулирования конфликта.
15. Переговорный процесс как технология регулирования конфликтов.
16. Методы и техники альтернативного урегулирования споров.
17. Медиация как вид посредничества.
18. Сбалансированность социального взаимодействия как способ предупреждения конфликтов.
19. Переговоры как метод снижения конфликтности и выхода из конфликтной ситуации.
20. Технология разрешения конфликта в организации.
21. Социальные технологии в разрешении конфликтов.
22. Технологии управления конфликтами.
23. Стратегии управления и технологии регулирования конфликта.
24. Современные технологии урегулирования конфликта в организациях.
25. Особенности посредничества как технологии регулирования социального конфликта.
26. Современные технологии урегулирования гендерных конфликтов в организации.
27. Консультирование как технология урегулирования конфликтов в организации.
28. Альтернативные технологии урегулирования конфликтов.
29. Посреднические технологии урегулирования конфликтов.
30. Технологии диагностики и оценки социальных конфликтов.
31. Современные технологии и практики разрешения и урегулирования конфликтов.

5. Образовательные технологии

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий: объяснительно-иллюстративного обучения (технология поддерживающего обучения, технология проведения учебной дискуссии), информационных технологий (презентационные материалы), развивающих и инновационных образовательных технологий.

Практические занятия проводятся с использованием развивающих, проблемных, проектных, информационных (использование электронных образовательных ресурсов (электронный конспект) образовательных технологий.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины:

а) основная литература:

1. Емельянов С. М. Практикум по конфликтологии / С.М. Емельянов. – М.: Питер, 2021. – 368 с.
2. Лефевр В. А. Алгебра конфликта / В.А. Лефевр, Г.Л. Смолян. – М.: КомКнига, 2022. – 877 с.
3. Степанов Е. И. Современная конфликтология. Общие подходы к моделированию, мониторингу и менеджменту социальных конфликтов / Е.И. Степанов. – М.: ЛКИ, 2022. – 176 с.
4. Уткин Э. А. Конфликтология. Теория и практика / Э.А. Уткин. – М.: Ассоциация авторов и писателей «ТАНДЕМ», ЭКСМОС, 2022. – 272 с.

б) дополнительная литература:

1. Авдеев В.В. Психотехнология решения проблемных ситуаций / В.В. Авдеев. - М.: Авторское издание, 2019. - 345 с.
2. Ершов А. А. Психология конфликтов / А.А. Ершов. – М.: Ленинградский государственный университет им. А.С.Пушкина, 2018. – 296с.
3. Бугеря Т. Н. Конспект лекций по дисциплине «Технологии урегулирования конфликтов» для слушателей магистратуры дневной формы обучения по направлению подготовки 37.04.02 Конфликтология / Сост.: Бугеря Т. Н., Бодрухина И. Н. – Луганск: ГОУ ВО ЛНР «ЛГУ им. В. Даля», 2022. – 150с.
4. Линчевский Э. Э. Мастерство управленческого общения. Руководитель в повседневных контактах и конфликтах / Э.Э. Линчевский. – М.: Речь, 2022. – 296 с.
5. Манойло А. В. Технологии несилового разрешения современных конфликтов / А.В. Манойло. - М.: Горячая линия - Телеком, **2021**. – 392 с.
6. Москвин В. А. Анатомия трудового конфликта. Практическое пособие / В.А. Москвин. – М.: Инфра-М, КУРС, **2020**. – 150 с.
7. Фишер Саймон Работа с конфликтом. Навыки и стратегии практической работы с конфликтом / Саймон Фишер и др. – М.: Конфликтологический Центр, 2020. – 234 с.
8. Шевчук Д. А. Управляем конфликтами. Все о конфликтных ситуациях на работе, в бизнесе и личной жизни / Д.А. Шевчук. - М.: ГроссМедиа, РОСБУХ, **2020**. - 440 с.

в) методические рекомендации:

г) интернет-ресурсы:

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации. – Электронный ресурс. – Режим доступа: <https://minobrnauki.gov.ru/>

Федеральная служба по надзору в сфере образования и науки – <http://obrnadzor.gov.ru/>

Портал Федеральных государственных образовательных стандартов

высшего образования – <http://fgosvo.ru>

Федеральный портал «Российское образование» – <http://www.edu.ru/>

Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» – <http://window.edu.ru/>

Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов – <http://fcior.edu.ru/>

Электронные библиотечные системы и ресурсы

1 Электронно-библиотечная система «StudMed.ru» – <https://www.studmed.ru>

1. Электронно-библиотечная система. – Электронный ресурс. – Режим доступа: «IPRbooks»

Информационный ресурс библиотеки образовательной организации

Научная библиотека имени А. Н. Коняева – <http://biblio.dahluniver.ru/>

7. Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины

Освоение дисциплины «Технологии урегулирования конфликтов» предполагает использование академических аудиторий, соответствующих действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

Прочее: рабочее место преподавателя, оснащенное компьютером с доступом в Интернет.

Программное обеспечение:

Функциональное назначение	Бесплатное программное обеспечение	Ссылки
Офисный пакет	Libre Office 6.3.1	https://www.libreoffice.org/ https://ru.wikipedia.org/wiki/LibreOffice
Операционная система	UBUNTU 19.04	https://ubuntu.com/ https://ru.wikipedia.org/wiki/Ubuntu
Браузер	Firefox Mozilla	http://www.mozilla.org/ru/firefox/fx
Браузер	Opera	http://www.opera.com
Почтовый клиент	Mozilla Thunderbird	http://www.mozilla.org/ru/thunderbird
Файл-менеджер	Far Manager	http://www.farmanager.com/download.php
Архиватор	7Zip	http://www.7-zip.org/

Графический редактор	GIMP (GNU Image Manipulation Program)	http://www.gimp.org/ http://gimp.ru/viewpage.php?page_id=8 http://ru.wikipedia.org/wiki/GIMP
Редактор PDF	PDFCreator	http://www.pdfforge.org/pdfcreator
Аудиоплеер	VLC	http://www.videolan.org/vlc/

8. Оценочные средства по дисциплине

Паспорт оценочных средств по учебной дисциплине

«Технологии урегулирования конфликтов»

Перечень компетенций (элементов компетенций), формируемых в результате освоения учебной дисциплины (модуля) или практики

№ п/п	Код контролируемой компетенции	Формулировка контролируемой компетенции	Индикаторы достижений компетенции (по реализуемой дисциплине)	Контролируемые темы учебной дисциплины, практики	Этапы формирования (семестр изучения)
1.	ОПК-7	способен разрабатывать и внедрять в практику социального взаимодействия технологии урегулирования конфликтов и поддержания мира	ОПК-7.1 ОПК-7.2 ОПК-7.3	Тема 1	3
				Тема 2	3
				Тема 3	3
				Тема 4	3
				Тема 5	3
				Тема 6	3
				Тема 7	3
				Тема 8	3
2.	ПК-4	способен к применению техник конфликтологического анализа, экспертизы, консультирования и других технологий профессиональной интервенции в конфликт	ПК- 4.1 ПК- 4.2 ПК-4.3	Тема 9	3
				Тема 10	3
				Тема 11	3
				Тема 12	3
				Тема 13	3
				Тема 14	3
				Тема 15	3

**Показатели и критерии оценивания компетенций, описание шкал
оценивания**

№ п/п	Код контролируемой компетенции	Индикаторы достижений компетенции (по реализуемой дисциплине)	Перечень планируемых результатов	Контролируемые темы учебной дисциплины	Наименование оценочного средства
1.	ОПК-7	ОПК-7.1 ОПК-7.2 ОПК-7.3	Знать: основные способы и технологии урегулирования конфликтов и поддержания мира; правила применения различных технологий по урегулированию конфликтов и их ограничения Уметь: аргументировать и обосновывать выбор наиболее оптимальных технологий для конструктивного урегулирования конфликта аргументировать и обосновывать выбор наиболее оптимальных технологий для конструктивного урегулирования конфликта	Тема 1, Тема 2, Тема 3 Тема 4 Тема 5 Тема 6 Тема 7 Тема 8	Вопросы для обсуждения (в виде докладов и сообщений), рефераты, контрольные работы.
2.	ПК-4	ПК- 4.1 ПК- 4.2 ПК-4.3		Тема 9 Тема 10 Тема 11 Тема 12 Тема 13 Тема 14 Тема 15	Вопросы для обсуждения (в виде докладов и сообщений), рефераты, контрольные работы.

Фонды оценочных средств по дисциплине «Технологии урегулирования конфликтов»

Вопросы для обсуждения (в виде докладов и сообщений):

1. Что характерно для идеологических конфликтов?
2. Назовите основные особенности экономических конфликтов.
3. Каковы причины социально-бытовых конфликтов?
4. Приведите примеры межличностных конфликтов и внутриличностных конфликтов.
5. Перечислите основные классификации конфликтов?
6. С какими рода конфликтами Вы встречаетесь чаще всего?
7. Какие технологии урегулирования конфликтов Вы применяете при решении социальных конфликтов?
8. Назовите основные характеристики информационных технологий урегулирования конфликтов.
9. В чем сущность коммуникативных технологий урегулирования конфликтов?
10. Какое значение имеет социально-психологические технологии урегулирования конфликтов?
11. Как используются организационные технологии урегулирования конфликтов?
12. Какие негативные факторы принятия конструктивных решений по конфликту Вы можете выделить?
13. Перечислите основной алгоритм управления конфликтом.
14. Что характерно для стиля соперничества?
15. Назовите основные положительные и отрицательные аспекты стиля компромисса.
16. Назовите примеры использования стиля сотрудничества в общественно-политических отношениях в России и современном мире.
17. Приведите конструктивные стороны стиля избегания в конфликте.
18. Как проявляется стиль приспособления в конфликте?
19. Перечислите основные тактики урегулирования конфликта.
20. Что характерно для управления конфликтом?
21. Назовите основные условия управления конфликтов.
22. Приведите примеры стратегии управления конфликтов из социальной жизни.
23. Перечислите основные классификации тактические приемы решения конфликтных противоречий конфликтов?
24. Назовите основные группы методов разрешения конфликтов.
25. Какими умениями необходимо владеть для разрешения конфликтов?
26. Какое значение метод принуждения?
27. Что представляют собой метод переговоров?
28. Перечислите основные функции методов решения проблемы, ответные агрессивные действий.

29. Какие приемы содержат в себе структурные методы?
30. Назовите основные характеристики разрешения конфликтов.
31. Приведите примеры насильственных (репрессии, демонстрация силы, разные формы принуждения) мирных (переговоры, соглашение, компромиссы) моделей решения конфликта.
32. Какие последствия имеют силовой (одностороннее доминирование), компромисс, интегральная модель, разъединение сторон методы в разрешение межгосударственных конфликтов?
33. Что представляют собой компромиссные конфликты?
34. Каковы условия урегулирование споров?
35. Какие нормативные акты регламентируют урегулирование международных споров?
36. Каковы согласительные способы мирного разрешения споров?
37. Какие примеры международных споров рассмотренных в международных арбитражных и судебных органах Вам известны?
38. Назовите основные отличительные черты завершения, разрешения и урегулирование конфликта.
39. Каковы основные формы завершения конфликта и их преимущества?

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству доклад, сообщение

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	Доклад (сообщение) представлен(о) на высоком уровне (студент в полном объеме осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, владеет профильным понятийным (категориальным) аппаратом и т.п.)
4	Доклад (сообщение) представлен(о) на среднем уровне (студент в целом осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, допустив некоторые неточности и т.п.)
3	Доклад (сообщение) представлен(о) на низком уровне (студент допустил существенные неточности, изложил материал с ошибками, не владеет в достаточной степени профильным категориальным аппаратом и т.п.)
2	Доклад (сообщение) представлен(о) на неудовлетворительном уровне или не представлен (студент не готов, не выполнил задание и т.п.)

Вопросы к контрольным работам:

1. Функции конфликта.
2. Основные причины конфликта.
3. Основные типологии социальных конфликтов.
4. Экономические конфликты.
5. Социально-бытовые конфликты.
6. Социально-психологические конфликты.
7. Эмоциональные конфликты.
8. Личностно-групповые конфликты.

9. Конфликт когнитивный.
10. Конфликты интересов.
11. Виды технологии урегулирования конфликтов.
12. Принципы управления конфликтам.
13. Принципы управления конфликтами.
14. Основные характеристики стиля соперничества.
15. Сущность стиля сотрудничества.
16. Компромисс как стиль урегулирования конфликта.
17. Особенности избегания в конфликте.
18. Понятие тактика отвлекающих действий, тактика использования промахов оппонента, тактика использования «канализации настроения».
19. Стиль конкуренции.
20. Стиль уклонения.
21. Стиль сотрудничества.
22. Стиль приспособления.
23. Стиль компромисса.
24. Тактические приемы решения конфликтных противоречий.
25. Виды тактик воздействия на оппонента.
26. Структурные методы.
27. Методы разрешения конфликтов.
28. Понятие разрешение социального конфликта.
29. Понятие переговоров.
30. Виды и классификация переговоров.
31. Функции переговоров.
32. Сущность посредничества в разрешении конфликта
33. Методы и техники альтернативного урегулирования споров.
- Третейский суд.
34. Понятие медиации.
35. Положения необходимые для урегулирования конфликтов.

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству контрольная работа

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	Контрольная работа выполнена на высоком уровне (правильные ответы даны на 90-100% вопросов/задач)
4	Контрольная работа выполнена на среднем уровне (правильные ответы даны на 75-89% вопросов/задач)
3	Контрольная работа выполнена на низком уровне (правильные ответы даны на 50-74% вопросов/задач)
2	Контрольная работа выполнена на неудовлетворительном уровне (правильные ответы даны менее чем на 50%)

Темы рефератов:

1. Понятие конфликта, его сущность и структура.
2. Функции конфликта.

3. Причины конфликтов.
4. Основные типологии социальных конфликтов.
5. Основные виды классификации конфликтов.
6. Особенности конфликтности в различных сферах общественных отношений и деятельности.
7. Специфика динамики конфликтов различных типов.
8. Основные технологии урегулирования конфликтов.
9. Виды технологии урегулирования конфликтов.
10. Стили разрешения конфликтов.
11. Основные характеристики стиля соперничества.
12. Сущность стиля сотрудничества.
13. Компромисс как стиль урегулирования конфликта.
14. Понятие тактика отвлекающих действий, тактика использования промахов оппонента, тактика использования "канализации настроения".
15. Компромисс как модель урегулирования конфликта.
16. Управление конфликтами: предупреждение, регулирование и разрешение.
17. Тактические приемы решения конфликтных противоречий.
18. Методы разрешения конфликтов.
19. Способы (модели) решения социальных конфликтов.
20. Переговоры как технология регулирования конфликтами.
21. Пути оптимизации переговорного процесса.
22. Посредничество как участие третьей стороны в урегулировании конфликта.
23. Переговоры как технология регулирования конфликтами.
24. Посредничество как участие третьей стороны в урегулировании конфликта.
25. Альтернативное урегулирование споров.
26. Методы и техники альтернативного урегулирования споров.
27. Медиация как вид посредничества.
28. Мирное разрешение международных споров.
29. Общие модели выхода из конфликта.
30. Особенности управления конфликтом.
31. Предпосылки предупреждения конфликтов.
32. Сбалансированность социального взаимодействия как способ предупреждения конфликтов.
33. Способы и приемы влияния на оппонента в целях предупреждения конфликта.
34. Влияние инициального коммуникативного поведения на возникновение конфликтной ситуации.
35. Толерантность в конфликтной ситуации.
36. Стратегия поведения в конфликте.
37. Соперничество как стратегия.
38. Тактики соперничества.
39. Формы помощи в конструктивном управлении конфликтной ситуацией.

40. Переговоры как метод снижения конфликтности и выхода из конфликтной ситуации.
41. Виды и функции переговоров.
42. Психологические механизмы ведения переговоров.
43. История становления социального партнёрства.
44. Становление социального партнёрства в России.
45. Элементы социального партнёрства.

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству реферат

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	Реферат представлен на высоком уровне (студент в полном объеме осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, владеет профильным понятийным (категориальным) аппаратом и т.п.). Оформлен в соответствии с требованиями, предъявляемыми к данному виду работ.
4	Реферат представлен на среднем уровне (студент в целом осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, допустив некоторые неточности и т.п.). В оформлении допущены некоторые неточности в соответствии с требованиями, предъявляемыми к данному виду работ.
3	Реферат представлен на низком уровне (студент допустил существенные неточности, изложил материал с ошибками, не владеет в достаточной степени профильным категориальным аппаратом и т.п.). В оформлении допущены ошибки в соответствии с требованиями, предъявляемыми к данному виду работ.
2	Реферат представлен на неудовлетворительном уровне или не представлен (студент не готов, не выполнил задание и т.п.)

Промежуточная аттестация (экзамен)

Вопросы к экзамену

1. Что характерно для идеологических конфликтов?
2. Каковы причины социально-бытовые конфликтов?
3. Основные типологии социальных конфликтов.
4. Динамика конфликта: основные элементы и их характеристика.
5. Возникновение и формирование конфликтной ситуации.
6. Конфронтация и инцидент в динамике конфликта.
7. Конфликтное взаимодействие оппонентов как стадия развития конфликта.
8. Понятие и особенности эскалации конфликта.
9. Понятие конфликта: позиции, их специфика.
10. Перечислите основные классификации конфликтов.
11. Причины и факторы конфликтов.
12. Проблема типологии конфликтов.
13. Функциональность конфликта.

14. Признаки конфликтной ситуации.
15. Динамическая модель конфликта.
16. Динамика межгрупповых конфликтов.
17. Понятие эскалации конфликта: механизм и сущность.
18. Поведенческие и структурные изменения сторон конфликта на этапе эскалации.
19. Тактики поведения на этапе эскалации конфликта.
20. Сбалансированность социального взаимодействия как способ предупреждения конфликтов.
21. Предупреждение конфликтов посредством изменения собственного отношения к ситуации.
22. Способы и приемы влияния на оппонента в целях предупреждения конфликта.
23. Влияние инициального коммуникативного поведения на возникновение конфликтной ситуации.
24. Толерантность в конфликтной ситуации.
25. Понятие «социальное партнёрство».
26. История становления социального партнёрства.
27. Становление социального партнёрства в России.
28. Элементы социального партнёрства.
29. Подготовка неконфликтного управленческого решения.
30. Принятие неконфликтного управленческого решения.
31. Выполнение неконфликтного управленческого решения.
32. Семнадцать этапов эффективного неконфликтного управления.
33. Пять способов оценки результатов деятельности.
34. Способы предупреждения конфликтов в процессе оценивания.
35. Околопереговорный процесс.
36. Требования к свойствам и качествам посредника переговорного процесса: психический склад; логика неконфликтного (компромиссного) мышления; мировоззрение; информированность; коммуникабельность; авторитет.
37. Роль средств массовой информации в посредничестве и переговорах.
38. Анализ конкретного переговорного процесса. Прогноз последующих отношений.
39. Эффективные переговоры.
40. Подарки и уступки на переговорах.
41. Моделирование изменений послеконфликтных взаимодействий.
43. Тактики взаимодействия третьей стороны с оппонентами при урегулировании конфликта.
44. Факторы эффективности участия третьей стороны в конфликте.
45. Разрешение конфликтов с участием третьей стороны.
46. Что изучает конфликтология?
47. Назовите основные категории конфликтологии.
48. Что является объектом и предметом изучения конфликтологии?
49. Перечислите основные функции и методы исследования конфликтологии.

50. С какими гуманитарными науками связана конфликтология?
51. Какая из функций конфликтологической науки наиболее актуальна для урегулирования конфликта?
52. Что представляют собой компромиссные конфликты?
53. Каковы условия урегулирование споров?
54. Назовите основные отличительные черты завершения, разрешения и урегулирование конфликта.
55. Каковы основные формы завершения конфликта и их преимущества?
56. Участники конфликта и их характеристика.
57. Какое значение имеет социально-психологические технологии урегулирования конфликтов?
58. Объект и предмет конфликта, их взаимосвязь.
59. Назовите основные группы методов разрешения конфликтов.
60. Динамика конфликта: основные элементы и их характеристика.
61. Возникновение и формирование конфликтной ситуации.
62. Конфронтация и инцидент в динамике конфликта.
63. Конфликтное взаимодействие оппонентов как стадия развития конфликта.
64. Понятие и особенности эскалации конфликта.
65. Понятие конфликта: позиции, их специфика.
66. Структурная модель конфликта.
67. Причины и факторы конфликтов.
68. Проблема типологии конфликтов.
69. Функциональность конфликта.
70. Признаки конфликтной ситуации.
71. Динамическая модель конфликта.
72. Динамика межгрупповых конфликтов.
73. Понятие эскалации конфликта: механизм и сущность.
74. Поведенческие и структурные изменения сторон конфликта на этапе эскалации.
75. Тактики поведения на этапе эскалации конфликта.
76. Сбалансированность социального взаимодействия как способ предупреждения конфликтов.
77. Предупреждение конфликтов посредством изменения собственного отношения к ситуации.
78. Способы и приемы влияния на оппонента в целях предупреждения конфликта.
79. Влияние инициального коммуникативного поведения на возникновение конфликтной ситуации.
80. Толерантность в конфликтной ситуации.
81. Понятие «социальное партнёрство».
82. История становления социального партнёрства.
83. Становление социального партнёрства в России.
84. Элементы социального партнёрства.

85. Подготовка неконфликтного управленческого решения.
86. Принятие неконфликтного управленческого решения.
87. Выполнение неконфликтного управленческого решения.
88. Семнадцать этапов эффективного неконфликтного управления.
89. Пять способов оценки результатов деятельности.
90. Способы предупреждения конфликтов в процессе оценивания.
91. Околопереговорный процесс.
92. Требования к свойствам и качествам посредника переговорного процесса: психический склад; логика неконфликтного (компромиссного) мышления; мировоззрение; информированность; коммуникабельность; авторитет.
93. Роль средств массовой информации в посредничестве и переговорах.
94. Анализ конкретного переговорного процесса. Прогноз последующих отношений.
95. Эффективные переговоры.
96. Подарки и уступки на переговорах.
97. Моделирование изменений послеконфликтных взаимодействий.
98. Тактики взаимодействия третьей стороны с оппонентами при урегулировании конфликта.
99. Факторы эффективности участия третьей стороны в конфликте.
100. Разрешение конфликтов с участием третьей стороны.
101. Назовите функции посреднической деятельности.
102. Назовите основные отличительные черты завершения, разрешения и урегулирование конфликта.
103. Каковы основные формы завершения конфликта и их преимущества?
104. Назовите основные характеристики информационных технологии урегулирования конфликтов.
105. В чем сущность коммуникативных технологий урегулирования конфликтов?
106. Какое значение имеет социально-психологические технологии урегулирования конфликтов?
107. Как используются организационные технологии урегулирования конфликтов?
108. Какие негативные факторы принятия конструктивных решений по конфликту Вы можете выделить?
109. Перечислите основной алгоритм управления конфликтом.
110. Какие нормативные акты регламентируют урегулирование международных споров?
111. Каковы согласительные способы мирного разрешения споров?
112. Какие примеры международных споров, рассмотренных в международных арбитражных и судебных органах Вам известны?
113. Что характерно для идеологических конфликтов?
114. Назовите основные особенности экономические конфликтов.
115. Каковы причины социально-бытовые конфликтов?

117. Приведите примеры межличностных конфликты и внутриличностных конфликтов.
118. Перечислите основные классификации конфликтов?
119. Перечислите основные тактики урегулирования конфликта.
120. Что характерно для управления конфликтом?
121. Назовите основные группы методов разрешения конфликтов.

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «экзамен»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
отлично (5)	Студент глубоко и в полном объёме владеет программным материалом. Грамотно, исчерпывающе и логично его излагает в устной или письменной форме. При этом знает рекомендованную литературу, проявляет творческий подход в ответах на вопросы и правильно обосновывает принятые решения, хорошо владеет умениями и навыками при выполнении практических задач.
хорошо (4)	Студент знает программный материал, грамотно и по сути излагает его в устной или письменной форме, допуская незначительные неточности в утверждениях, трактовках, определениях и категориях или незначительное количество ошибок. При этом владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических задач.
удовлетворительно (3)	Студент знает только основной программный материал, допускает неточности, недостаточно чёткие формулировки, непоследовательность в ответах, излагаемых в устной или письменной форме. При этом недостаточно владеет умениями и навыками при выполнении практических задач. Допускает до 30% ошибок в излагаемых ответах.
неудовлетворительно (2)	Студент не знает значительной части программного материала. При этом допускает принципиальные ошибки в доказательствах, в трактовке понятий и категорий, проявляет низкую культуру знаний, не владеет основными умениями и навыками при выполнении практических задач. Студент отказывается от ответов на дополнительные вопросы

Лист изменений и дополнений

№ п/п	Виды дополнений и изменений	Дата и номер протокола заседания кафедры (кафедр), на котором были рассмотрены и одобрены изменения и дополнения	Подпись (с расшифровкой) заведующего кафедрой (заведующих кафедрами)