

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Тамбовский государственный университет имени Г.Р. Державина»  
Педагогический институт  
Кафедра социальной работы

УТВЕРЖДАЮ:  
Директор института



Т. И. Гущина  
«04» июля 2022 г.

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

по дисциплине Б1.В.ДВ.01.1 Конфликтологическое консультирование и медиация в  
молодежной среде

Направление подготовки/специальность: 44.04.01 - Педагогическое образование

Профиль/направленность/специализация: Воспитательная работа с молодежью

Уровень высшего образования: магистратура

Квалификация: Магистр

год набора: 2022

Тамбов, 2022

**Автор программы:**

Кандидат педагогических наук, доцент Болдина Марина Александровна

Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 44.04.01 - Педагогическое образование (уровень магистратуры) (приказ Министерства образования и науки РФ от «22» февраля 2018 г. № 126).

Рабочая программа принята на заседании Кафедры социальной работы «29» июня 2022 г. Протокол № 10

Рассмотрена и одобрена на заседании Ученого совета Педагогического института, Протокол от «04» июля 2022 г. № 10.

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Цели и задачи дисциплины.....	4
2. Место дисциплины в структуре ОП Магистра.....	5
3. Объем и содержание дисциплины.....	5
4. Контроль знаний обучающихся и типовые оценочные средства.....	8
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).....	15
6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.....	16
7. Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы.....	16

## 1. Цели и задачи дисциплины

### 1.1 Цель дисциплины – формирование компетенций:

ПК-1 Способен применять экономические, юридические, политологические, социокультурные, социологические и психолого-педагогические теоретические знания в научно- исследовательской деятельности, а также управлять процессом проведения педагогических исследований по вопросам молодежной политики и положения молодежи в обществе

### 1.2 Типы задач профессиональной деятельности, к которым готовятся обучающиеся в рамках освоения дисциплины:

### 1.3 Дисциплина ориентирована на подготовку обучающихся к профессиональной деятельности в сфере:

### 1.4 В результате освоения дисциплины у обучающихся должны быть сформированы:

Обобщенные трудовые функции / трудовые функции / трудовые или профессиональные действия (при наличии профстандарта)	Код и наименование компетенции ФГОС ВО, необходимой для формирования трудового или профессионального действия	Индикаторы достижения компетенций
	ПК-1 Способен применять экономические, юридические, политологические, социокультурные, социологические и психолого-педагогические теоретические знания в научно- исследовательской деятельности, а также управлять процессом проведения педагогических исследований по вопросам молодежной политики и положения молодежи в обществе	Проводит мониторинг удовлетворённости молодежи качеством предоставления им услуг, осуществляет продуктивное межличностное взаимодействие в конфликтных ситуациях с использованием современных коммуникативных технологий

### 1.5 Согласование междисциплинарных связей дисциплин, обеспечивающих освоение компетенций:

ПК-1 Способен применять экономические, юридические, политологические, социокультурные, социологические и психолого-педагогические теоретические знания в научно- исследовательской деятельности, а также управлять процессом проведения педагогических исследований по вопросам молодежной политики и положения молодежи в обществе

№ п/п	Наименование дисциплин, определяющих междисциплинарные связи	Форма обучения						
		Очная (семестр)				Заочная (семестр)		
		1	2	3	4	1	3	5
1	Международная молодежная коммуникация		+				+	

2	Методологическое обеспечение научного исследования	+						
3	Молодая семья в системе социальных институтов общества		+				+	
4	Ознакомительная практика			+			+	
5	Преддипломная практика				+			+
6	Проблемное поле современной молодежи	+				+		

## 2. Место дисциплины в структуре ОП магистратуры:

Дисциплина «Конфликтологическое консультирование и медиация в молодежной среде» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, учебного плана ОП по направлению подготовки 44.04.01 - Педагогическое образование.

Дисциплина «Конфликтологическое консультирование и медиация в молодежной среде» изучается в 2, 3 семестрах.

## 3. Объем и содержание дисциплины

3.1. Объем дисциплины: 2 з.е.

Очная: 2 з.е.

Заочная: 2 з.е.

Вид учебной работы	Очная (всего часов)	Заочная (всего часов)
<b>Общая трудоёмкость дисциплины</b>	<b>72</b>	<b>72</b>
Контактная работа	24	10
Лекции (Лекции)	8	-
Практические (Практ. раб.)	16	10
Самостоятельная работа (СР)	48	58
Зачет	-	4

## 3.2. Содержание курса:

№ темы	Название раздела/темы	Вид учебной работы, час.						Формы текущего контроля
		Лекции		Практ. раб.		СР		
		О	З	О	З	О	З	
2 семестр								
1	Введение в конфликтологию.	1	-	4	2	10	12	Собеседование
2	Конфликт как социальный феномен общественной жизни.	1	-	4	2	10	12	Реферат

3	Типология конфликтов. Стратегии поведения в конфликте.	2	-	3	2	8	12	Тестирование
4	Медиация как альтернативный способ разрешения споров.	2	-	3	2	10	12	Опрос
5	Медиация как процедура	2	-	2	2	10	10	Тестирование

### Тема 1. Введение в конфликтологию. (ПК-1)

#### Лекция.

Конфликтология как учебная дисциплина. Предмет и объект конфликтологии. Место конфликтологии в системе социальных наук. Связь конфликтологии с другими науками. Функции конфликтологии в обществе. Представления о конфликте Древнем мире. Отношение к конфликту в религиозных учениях. Понимание конфликтов в Новое время. Концепция социального конфликта К.Маркса. Постмарксистская конфликтология. Концепция структурно-функционального анализа (Т. Парсонс и др.). Конфликтная модель общества (Р. Дарендорф, Л. Коузер). Теория психоанализа. Отечественная школа конфликтологии.

#### Практическое занятие.

1. Предмет и объект конфликтологии.
2. Место конфликтологии в системе социальных наук.
3. Связь конфликтологии с другими науками.
4. Функции конфликтологии в обществе.

#### Задания для самостоятельной работы.

1. проработка конспектов лекций
2. самостоятельное изучение основной и дополнительной литературы
3. углубленное изучение материалов темы

### Тема 2. Конфликт как социальный феномен общественной жизни. (ПК-1)

#### Лекция.

Основные направления в разработке теории конфликта. Понятие конфликта. Структура конфликта. Функции конфликта. Типология конфликтов. Конфликт и социальное противоречие. Детерминация конфликта. Этапы развития конфликта, их основное содержание. Конфликт и конфликтофобия. Связанные с конфликтом явления.

#### Практическое занятие.

1. Анализ различных определений конфликта, существующих в научной литературе.
2. Типы конфликтов по различным критериям классификации.
3. Функции конфликта (конструктивные и деструктивные).
4. Ролевое поведение участников социального конфликта.
5. Ранг, статус, сила сторон конфликта.
6. Причины конфликта.
7. Предмет, объект и среда конфликта.
8. Предконфликтная ситуация.
9. Собственно конфликт и его этапы (инцидент, эскалация, завершение).
10. Послеконфликтный период.

#### Задания для самостоятельной работы.

1. конспектирование материалов раздела из учебника

2. работа со справочной литературой;
3. углубленное изучение материалов темы

### **Тема 3. Типология конфликтов. Стратегии поведения в конфликте. (ПК-1)**

#### **Лекция.**

Понятие внутриличностного конфликта. Основные психологические концепции внутриличностных конфликтов. Формы проявления и способы разрешения внутриличностных конфликтов. Особенности личности возникновения и разрешении межличностных конфликтов. Сферы проявления межличностных конфликтов. Особенности межгрупповых конфликтов. Механизмы возникновения межгрупповых конфликтов. Основные виды межгрупповых конфликтов. Понятие массовых конфликтов и их классификация.

Стратегии поведения в конфликте. Возможности практической работы с конфликтом.

#### **Практическое занятие.**

1. 1. Формы проявления и способы разрешения внутриличностных конфликтов
2. Механизмы возникновения межгрупповых конфликтов
3. Понятие массовых конфликтов и их классификация.
4. Стратегии поведения в конфликте.

#### **Задания для самостоятельной работы.**

1. самостоятельное изучение основной и дополнительной литературы
2. углубленное изучение материалов темы
3. подготовка к опросу, тестированию

### **Тема 4. Медиация как альтернативный способ разрешения споров. (ПК-1)**

#### **Лекция.**

Понятие, предмет и система альтернативного разрешения споров. Принципы альтернативного разрешения споров. Методы (формы) альтернативного разрешения споров: разнообразие и краткая характеристика. Преимущества и недостатки альтернативного разрешения споров. Различные школы и подходы в медиации. Роль символов победы и поражения в разрешении конфликта. Медиация в конфликте позиций сторон. Посредничество, переговоры. Способы разрешения конфликта. Изменение конфликтной ситуации. Замена одного объекта другим. Изменение Урегулирование, компромисс, разрешение конфликта. Управление социальным конфликтом.

#### **Практическое занятие.**

1. Переговоры как способ разрешения конфликта.
2. Посредничество (медиация) в переговорах.
3. Условия проведения медиации.
4. Стадии медиации.
5. Роль письменного договора в разрешении конфликта

#### **Задания для самостоятельной работы.**

1. конспектирование материалов раздела из учебника,
2. работа со справочной литературой;
3. углубленное изучение материалов темы

### **Тема 5. Медиация как процедура (ПК-1)**

#### **Лекция.**

Медиатор: социальный статус. Цели и задачи деятельности медиатора. Требования, предъявляемые к медиатору. Роль медиатора в процедуре медиации. Функции медиатора в процессе медиации. Организация работы медиатора. Принципы медиации: конфиденциальность, добровольность, нейтральность и беспристрастность третьей стороны. Ответственность сторон за принятие решений. Открытость («прозрачность»). Равноправие сторон. Подписание медиативного соглашения. Реализация договоренностей, контроль за их исполнением.

#### **Практическое занятие.**

1. Роль медиатора в процедуре медиации.
2. Принципы медиации
3. Подписание медиативного соглашения
4. Реализация договоренностей, контроль за их исполнением.

#### **Задания для самостоятельной работы.**

1. самостоятельное изучение основной и дополнительной литературы
2. углубленное изучение материалов темы
3. подготовка к опросу, тестированию

#### **4. Контроль знаний обучающихся и типовые оценочные средства**

##### **4.1. Распределение баллов:**

##### **2 семестр**

- посещаемость – 10 баллов
- текущий контроль – 70 баллов
- контрольные срезы – 2 среза по 10 баллов каждый
- премиальные баллы – 10 баллов

##### **Распределение баллов по заданиям:**

№ те мы	Название темы / вид учебной работы	Формы текущего контроля / срезы	Мах. кол-во баллов	Методика проведения занятия и оценки
1.	Введение в конфликтологию.	Собеседование	25	<p>25-20 баллов – студент умеет сопоставить полученную при подготовке к практическому занятию информацию, сравнивать разные точки зрения на анализируемую проблему, уметь четко формулировать свои вопросы и отвечать на задаваемые ему вопросы, вести дискуссию с использованием терминологии современной системы образования</p> <p>19-15 баллов - студент умеет применять полученную при подготовке к практическому занятию информацию, отвечать на большинство вопросов, вести дискуссию с использованием терминологии современной системы образования.</p> <p>14-10 баллов – студент владеет теоретическим материалом по теме практического занятия, иногда затрудняется при ответе на вопросы, не умеет сформулировать свою точку зрения на обсуждаемую проблему</p> <p>9-7 баллов – студент излагает материал неполно и непоследовательно, допускает неточности в определении понятий или формулировке теорий; не умеет доказательно обосновать свои суждения и приводить свои примеры</p> <p>6-1 балл - студент обнаруживает незнание большей части соответствующего раздела изучаемого материала, допускает ошибки в формулировке определений и теорий, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал</p> <p>Если студент не владеет проблематикой практического занятия, не может отвечать на вопросы, зачитывает ответ по напечатанному тексту – ответ баллами не оценивается.</p>



2.	Конфликт как социальный феномен общественной жизни.	Реферат	20	<p>20-17 баллов – выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы;</p> <p>16-13 баллов – основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; недостаточная логическая последовательность в суждениях; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы;</p> <p>12-9 баллов – имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности, тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата и при ответе на дополнительные вопросы; отсутствуют выводы</p> <p>8-5 баллов – тема реферата раскрыта частично и поверхностно; логика изложения фрагментарна; текст представляет собой компиляцию из разных источников без авторского осмысления</p> <p>4-1 балла – тема реферата раскрыта очень поверхностно и формально, не выдержан объём реферата; логика изложения отсутствует; студент демонстрирует непонимание заявленной темы</p>
3.	Типология конфликтов. Стратегии поведения в конфликте.	<b>Тестирование(контрольный срез)</b>	10	<p>10 баллов – студент правильно отвечает на 75-100% вопросов в тесте</p> <p>7 баллов – студент правильно отвечает на 50-74% вопросов в тесте</p> <p>4 балла – студент правильно отвечает на 25-50% вопросов в тесте.</p> <p>Менее 25% правильных ответов баллов не дает</p>
4.	Медиация как альтернативный способ разрешения споров.	Опрос	25	<p>25-20 баллов – студент максимально активен: старается высказаться по каждому вопросу; его ответы грамотны и логичны; четко формулирует вопросы; приводит свои примеры; терпеливо выслушивает иную точку зрения; имеет свое мнение; умеет его отстоять; соблюдает правила делового общения.</p> <p>19-15 баллов – студент достаточно активен; принимает участие в обсуждении вопросов; имеет свое мнение, четко формулирует вопросы; приводит свои примеры; часто вступает в деловой спор; следует нормам и правилам делового этикета.</p> <p>14-10 баллов – студент достаточно активен; принимает участие в обсуждении заинтересовавших его вопросов; имеет свое мнение, четко формулирует вопросы; приводит свои примеры; часто вступает в деловой спор; не следует нормам и правилам делового этикета.</p> <p>9-7 баллов – студент не достаточно активен; принимает участие в обсуждении только заинтересовавших его вопросов; имеет свое мнение, часто ошибочное, вступает в деловой спор.</p> <p>6-1 балл – студент пассивен, участвует в дискуссии при напоминании, его мнение, часто ошибочное, звучит не убедительно, не умеет аргументированно его доказать.</p>
5.	Медиация как процедура	<b>Тестирование(контрольный срез)</b>	10	<p>10 баллов – студент правильно отвечает на 75-100% вопросов в тесте</p> <p>7 баллов – студент правильно отвечает на 50-74% вопросов в тесте</p> <p>4 балла – студент правильно отвечает на 25-50% вопросов в тесте.</p> <p>Менее 25% правильных ответов баллов не дает</p>

6.	Посещаемость	10	10 баллов – студент посетил все 100% занятий 7-9 баллов – студент посетил не менее 80% занятий 4-6 баллов – студент посетил не менее 50% занятий 1-3 балла – студент посетил не менее 25% занятий Если студент посетил менее 25% занятий, баллы не начисляются
7.	Премияльные баллы	10	Дополнительные премиальные баллы могут быть начислены: - постоянная активность во время практических занятий – 10 баллов; - полностью подготовленная к публикации статья по тематике в рамках дисциплины – 10 баллов; - участие с докладом во всероссийской конференции по тематике изучаемой дисциплины – 10 баллов;
8.	Индивидуальные задания, с помощью которых можно набрать дополнительные баллы	10	Написание реферата (10 баллов) Прохождение тестирования по всему курсу дисциплины (10 баллов)
9.	Итого за семестр	100	

Итоговая оценка по зачету выставляется в 100-балльной шкале и в традиционной четырехбалльной шкале. Перевод 100-балльной рейтинговой оценки по дисциплине в традиционную четырехбалльную осуществляется следующим образом:

100-балльная система	Традиционная система
50 - 100 баллов	Зачтено
0 - 49 баллов	Не зачтено

#### 4.2 Типовые оценочные средства текущего контроля

### Опрос

Тема 4. Медиация как альтернативный способ разрешения споров.

1. Методы проверки решений и планов клиента на реалистичность
2. Проверка на экологичность: цели и задачи, основные характеристики.
3. Завершение консультации: цели и задачи, основные характеристики.
4. Особенности взаимодействия с клиентом после консультации.
5. Консультирование по телефону: возможности и ограничения.
6. Отличия конфликтологического консультирования от других видов консультирования.
7. Ошибки консультирования: виды, причины, проявления, последствия.
8. Методы профилактики и коррекции ошибок конфликтологического консультирования.
9. Основные компетенции конфликтолога-консультанта.
10. Техники самоконтроля эмоционального состояния и безоценочного отношения к клиенту.
11. Техника безопасности в работе конфликтолога-консультанта.
12. Применение конфликтологического консультирования в рамках других направлений консалтинга.

### Реферат

Тема 2. Конфликт как социальный феномен общественной жизни.

1. Понятие конфликтологического консультирования.
2. Принципы конфликтологического консультирования.
3. Основные подходы конфликтологического консультирования.
4. Задачи конфликтологического консультирования.

5. Виды конфликтов, где эффективно применение конфликтологического консультирования.
6. Специфика консультирования для разных видов конфликтов.
7. Консультирование как процесс: характеристики, последовательность.
8. Роли и функции консультанта в процессе конфликтологического консультирования.
9. Первый контакт с потенциальным клиентом: особенности проведения.
10. Основные стадии и этапы конфликтологического консультирования.
11. Подготовка к консультированию: цели и задачи, основные характеристики.
12. Этический кодекс конфликтологического консультирования

## **Собеседование**

### Тема 1. Введение в конфликтологию.

1. Вступление в контакт с клиентом: цели и задачи, основные характеристики.
2. Контрактирование в конфликтологическом консультировании.
3. Сбор информации о конфликте клиента: цели и задачи, основные характеристики.
4. Сбор информации о конфликте клиента: методы и техники сбора информации.
5. Анализ конфликта: цели и задачи, основные характеристики.
6. Анализ конфликта: методы, техники, подходы к анализу конфликта в процессе консультирования.
7. Техники и методы работы с эмоциями клиента.
8. Инструменты изменения взглядов клиента.
9. Рефрейминг в конфликтологическом консультировании
10. Коучинг в конфликтологическом консультировании
11. Методы помощи клиенту в принятии решений, выработке плана действий.
12. Распределение ответственности консультант-клиент в ходе конфликтологического консультирования.

## **Тестирование**

### Тема 3. Типология конфликтов. Стратегии поведения в конфликте.

#### **1. Предконфликтная ситуация – это:**

- + нарастание социальной напряженности между оппонентами – потенциальными участниками конфликта из-за возникших противоречий;
- использование угрозы как способа воздействия на оппонента при проведении переговоров;
- действие, которое направлено против кого-либо другого.

#### **2. К этапам конфликта относятся:**

- + предконфликтная ситуация; открытый конфликт с инцидентом, эскалацией и завершением; послеконфликтный период;
- возникновение противоречий, этап попыток снижения напряженности, нарастание противоречий, разрешение конфликта;
- инцидент, эскалация, примирение.

#### **3. Инцидент в конфликтологии – это:**

- + формальный повод, позволяющий сторонам конфликта начать открытое противодействие;
- истинная причина возникновения непримиримых противоречий;
- отрицательное восприятие чьего-либо превосходства или успехов.

#### **4. Что такое толерантность?**

- + Отсутствие или довольно незначительная реакция сторон на конфликтогенный фактор;
- Рост недовольства, отрицательной психологической напряженности и деструктивных социальных связей;
- Недобросовестное использование открытой информации.

**5. Кризис в конфликтологии представляет собой:**

- + точку степени нарастания остроты конфликта, при достижении которой ситуация кардинально меняется в сторону отступления либо применения силы;
- состояние эмоциональной разрядки;
- неадекватную эмоциональную реакцию на конфликтогенный фактор.

**6. Переговоры как способ разрешения конфликта представляют собой:**

- + выдвижение своих требований каждой из сторон с одновременной готовностью к компромиссу;
- обращение за помощью третьей стороны;
- обязательства, данные участниками конфликта, по восстановлению мирных отношений.

**7. Сравнительно устойчивый и упрощенный образ какого-либо социального объекта называется:**

- + стереотипом;
- паритетом;
- макетом.

**8. Ультиматум – это:**

- + безапелляционное требование одной стороны конфликта к другой с угрозой применения радикальных мер разрешения спора при неисполнении этого требования;
- форма насилия, которой присущи особая жестокость и устрашение во имя достижения своих целей;
- готовность воспринимать будущие события максимально объективно.

**9. Стратегические методы разрешения конфликта:**

- + планирование социального развития
- + конкретные требования к работе каждого
- + система поощрения за инициативу
- добросовестность

**10. Технологии рационального поведения в конфликте — это:**

- + совокупность способов психологической коррекции, направленной на обеспечение конструктивного взаимодействия конфликтов на основе самоконтроля своих эмоций;
- совокупность способов воздействия на соперника, позволяющих добиться реализации своих целей в конфликте;
- вид психологического воздействия, искусное исполнение которого ведет к скрытому возбуждению у соперника намерений, не совпадающих с его актуально существующими желаниями;
- поддержание высокой самооценки в переговорном процессе;
- спокойная реакция на эмоциональные действия соперника.

**Тема 5. Медиация как процедура****1. Предконфликтная ситуация – это:**

- + нарастание социальной напряженности между оппонентами – потенциальными участниками конфликта из-за возникших противоречий;
- использование угрозы как способа воздействия на оппонента при проведении переговоров;
- действие, которое направлено против кого-либо другого.

**2. К этапам конфликта относятся:**

- + предконфликтная ситуация; открытый конфликт с инцидентом, эскалацией и завершением; послеконфликтный период;
- возникновение противоречий, этап попыток снижения напряженности, нарастание противоречий, разрешение конфликта;
- инцидент, эскалация, примирение.

**3. Инцидент в конфликтологии – это:**

- + формальный повод, позволяющий сторонам конфликта начать открытое противодействие;
- истинная причина возникновения непримиримых противоречий;
- отрицательное восприятие чьего-либо превосходства или успехов.

#### 4. Что такое толерантность?

- + Отсутствие или довольно незначительная реакция сторон на конфликтогенный фактор;
- Рост недовольства, отрицательной психологической напряженности и деструктивных социальных связей;
- Недобросовестное использование открытой информации.

#### 5. Кризис в конфликтологии представляет собой:

- + точку степени нарастания остроты конфликта, при достижении которой ситуация кардинально меняется в сторону отступления либо применения силы;
- состояние эмоциональной разрядки;
- неадекватную эмоциональную реакцию на конфликтогенный фактор.

#### 6. Переговоры как способ разрешения конфликта представляют собой:

- + выдвижение своих требований каждой из сторон с одновременной готовностью к компромиссу;
- обращение за помощью третьей стороны;
- обязательства, данные участниками конфликта, по восстановлению мирных отношений.

#### 7. Сравнительно устойчивый и упрощенный образ какого-либо социального объекта называется:

- + стереотипом;
- паритетом;
- макетом.

#### 8. Ультиматум – это:

- + безапелляционное требование одной стороны конфликта к другой с угрозой применения радикальных мер разрешения спора при неисполнении этого требования;
- форма насилия, которой присущи особая жестокость и устрашение во имя достижения своих целей;
- готовность воспринимать будущие события максимально объективно.

#### 9. Стратегические методы разрешения конфликта:

- + планирование социального развития
- + конкретные требования к работе каждого
- + система поощрения за инициативу
- добросовестность

#### 10. Технологии рационального поведения в конфликте — это:

- + совокупность способов психологической коррекции, направленной на обеспечение конструктивного взаимодействия конфликтов на основе самоконтроля своих эмоций;
- совокупность способов воздействия на соперника, позволяющих добиться реализации своих целей в конфликте;
- вид психологического воздействия, искусное исполнение которого ведет к скрытому возбуждению у соперника намерений, не совпадающих с его актуально существующими желаниями;
- поддержание высокой самооценки в переговорном процессе;
- спокойная реакция на эмоциональные действия соперника.

#### 4.3 Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме зачета

##### Типовые вопросы зачета (ПК-1)

1. Что понимается под словом «конфликт»?
2. Каково отношение к конфликту как социальному явлению?
3. Что изучает конфликтология?
4. Какова связь конфликтологии с другими науками?
5. Каковы особенности социально-психологического направления в конфликтологии?
6. Каковы основные потребности, предопределяющие возможные сферы конфликта?
7. Каковы функции конфликтов?
8. Что понимается под конструктивными и деструктивными функциями?

9. Каковы важнейшие источники конфликтов?
10. Перечислите основные этапы конфликта.
11. К чему может привести нереализованная конфликтность?
12. Назовите мотивы конфликтного поведения.
13. Перечислите основные причины конфликтов.
14. В чем заключается метод картографии?
15. Каковы основные методы управления конфликтами?
16. Что включает в себя структура конфликта?
17. Каковы критерии классификации конфликтов?
18. Что понимается под эскалацией конфликтов?
19. Перечислите основные виды конфликтов.

### **Типовые задания для зачета (ПК-1)**

Дайте классификацию межличностных конфликтов и их причин.

21. Медиаторинг. Структура и функции.
22. Методологические основы исследования конфликтов.
23. Определение понятия «социальные конфликты».
24. Субъекты конфликта.
25. Медиация как понятие.
26. Функции социального конфликта в медиации.
27. Медиация в образовательной организации.
28. Посредники и их роль в конфликте.
29. Конфликтная ситуация и медиаторинг.
30. Психология участников конфликта и роль медиатора.
31. Понятие эскалации конфликта и возможности его урегулирования.
32. История медиации. Зарубежные и отечественные теории медиации.
33. Стили поведения медиатора в урегулировании споров.
34. Конфликт и стресс.
35. Особенности развития конфликта в организации. Способы урегулирования.
36. Виды медиаторинга.
37. Межличностные конфликты.
38. Способы разрешения, механизмы защиты последствия в случае применения посредничества.
39. Состояние и перспектива медиации в социальной работе.
40. Конфликты в организации. Виды и причины их возникновения.
41. Роль руководителя в управлении организации.
42. Переговоры.
43. Согласительные процедуры: консенсус, компромисс, арбитраж, третейский суд.
44. Посредничество как способ урегулирования конфликта и разрешения проблемных ситуаций.
45. Этика посредничества. Роль посредника в конфликте.
46. Профилактика конфликта. Объективные, объективно-субъективные и социально-психологические условия, способствующие профилактике.
47. Механизмы психологической защиты в конфликтных ситуациях.
48. Механизмы и функции медиации.
49. Принятие нормативных механизмов.
50. Поддержка сотрудничества, социальное партнерство.

#### 4.4. Шкала оценивания промежуточной аттестации

Оценка	Компетенции	Дескрипторы (уровни) – основные признаки освоения (показатели достижения результата)
--------	-------------	--

«зачтено» (50 - 100 баллов)	ПК-1	Демонстрирует высокий уровень проведения мониторинга удовлетворенности молодежи качеством предоставления им услуг и осуществляет продуктивное межличностное взаимодействие в конфликтных ситуациях
«не зачтено» (0 - 49 баллов)	ПК-1	Демонстрирует неудовлетворительный уровень проведения мониторинга удовлетворенности молодежи качеством предоставления им услуг и осуществляет продуктивное межличностное взаимодействие в конфликтных ситуациях

## 5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

### Методические указания по организации самостоятельной работы обучающихся

#### 5.1 Методические указания по организации самостоятельной работы обучающихся

Приступая к изучению дисциплины, в первую очередь обучающимся необходимо ознакомиться содержанием рабочей программы дисциплины (РПД), которая определяет содержание, объем, а также порядок изучения и преподавания учебной дисциплины, ее раздела, части.

Для самостоятельной работы важное значение имеют разделы «Объем и содержание дисциплины», «Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины» и «Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы».

В разделе «Объем и содержание дисциплины» указываются все разделы и темы изучаемой дисциплины, а также виды занятий и планируемый объем в академических часах.

В разделе «Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины» указана рекомендуемая основная и дополнительная литература.

В разделе «Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы» содержится перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем, необходимых для освоения дисциплины.

Работая с РПД, необходимо обратить внимание на следующее:

- отдельные разделы или темы дисциплины не разбираются на лекциях, но отводятся на самостоятельное изучение по рекомендуемой учебной литературе и учебно-методическим разработкам;
- при самостоятельном изучении тем следует использовать источники из современных, в том числе международных профессиональных баз данных и информационных справочных систем через «Интернет», состав которых определяется в РПД и ежегодно обновляется;
- усвоение теоретических положений (методик, расчетных формул и др.), входящих в самостоятельно изучаемые темы дисциплины необходимо самостоятельно контролировать по вопросам для самоконтроля в учебных изданиях и в пункте 3.2 РПД;
- материалы тем, отведенных на самостоятельное изучение, в обязательном порядке входят составной частью в темы текущего и промежуточного контроля.

#### 5.2 Рекомендации обучающимся по работе с теоретическими материалами по дисциплине

При изучении и проработке теоретического материала необходимо:

- повторить законспектированный на лекционном занятии материал и дополнить его с учетом рекомендованной по данной теме литературы;
- при самостоятельном изучении теоретической темы сделать конспект, используя рекомендованные в РПД литературные источники, профессиональные базы данных и информационные справочные системы;
- ответить на контрольные вопросы, по теме представленные в пункте 3.2 РПД.
- при подготовке к текущему контролю использовать материалы фонда оценочных средств (ФОС).

#### 5.3 Рекомендации по работе с научной и учебной литературой

Работа с основной и дополнительной литературой является главной формой самостоятельной работы и необходима при подготовке к устному опросу на семинарских занятиях, к контрольным работам, тестированию, зачету/экзамену. Она включает проработку лекционного материала – изучение рекомендованных источников и литературы по тематике лекций.

Конспект лекции должен содержать реферативную запись основных вопросов лекции, предложенных преподавателем схем (при их демонстрации), основных источников и литературы по темам, выводы по каждому вопросу. Конспект должен быть выполнен в отдельной тетради по предмету. Он должен быть аккуратным, хорошо читаемым, не содержать не относящуюся к теме информацию или рисунки.

Конспекты научной литературы при самостоятельной подготовке к занятиям должны содержать ответы на каждый поставленный в теме вопрос, иметь ссылку на источник информации с обязательным указанием автора, названия и года издания используемой научной литературы. Конспект может быть опорным (содержать лишь основные ключевые позиции), но при этом позволяющим дать полный ответ по вопросу, может быть подробным. Объем конспекта определяется самим студентом.

В процессе работы с основной и дополнительной литературой студент может:

- делать записи по ходу чтения в виде простого или развернутого плана (создавать перечень основных вопросов, рассмотренных в источнике);
- составлять тезисы (цитирование наиболее важных мест статьи или монографии, короткое изложение основных мыслей автора);
- готовить аннотации (краткое обобщение основных вопросов работы);
- создавать конспекты (развернутые тезисы, которые).

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

### **6.1 Основная литература:**

1. Гарашкина Н.В. Конфликтология в социальной работе : учеб.-метод. пособие для вузов. - Тамбов: [Издат. дом ТГУ им. Г.Р.Державина], 2011. - 129 с.
2. Гарашкина Н.В. Конфликтология : учеб.-метод. пособие. - Тамбов: [Издат. дом ТГУ им. Г.Р. Державина], 2000. - 29 с.
3. Немов Р.С. Психологическое консультирование : Учеб.для студ.вузов. - М.: ВЛАДОС, 2003. - 528с.

### **6.2 Дополнительная литература:**

1. Семенов, В. А. Конфликтология : учебное пособие. - Весь срок охраны авторского права; Конфликтология. - Москва: Ай Пи Ар Медиа, 2021. - 383 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/102329.html>
2. Фенько А.Б., Игнатъева Н.С., Локтаев М.Ю. Психологическое консультирование и психотерапия : учебное пособие : [хрестоматия]. - Москва: [б.и.], 1998

### **6.3 Иные источники:**

1. Справочно-правовая система ГАРАНТ - [www.garant.ru](http://www.garant.ru)
2. Портал "Гуманитарное образование" - <http://www.humanities.edu.ru/>
3. Федеральный портал "Российское образование" - <http://www.edu.ru/>
4. Федеральная служба по надзору в сфере образования и науки - <http://obrnadzor.gov.ru>
5. Вопросы образования - <http://www.ecsocman.edu.ru/vo>

## **7. Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы**

**Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы**



Для проведения занятий по дисциплине необходимо следующее материально-техническое обеспечение: учебные аудитории для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, помещения для самостоятельной работы.

Учебные аудитории и помещения для самостоятельной работы укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Для проведения занятий лекционного типа используются наборы демонстрационного оборудования, обеспечивающие тематические иллюстрации (проектор, ноутбук, экран/ интерактивная доска).

#### **Лицензионное программное обеспечение:**

Операционные системы: ОС «Альт Образование», Microsoft Windows 10, Microsoft Windows 8, Microsoft Windows XP, Microsoft Windows Server.

Прикладное и специальное ПО

#### **Профессиональные базы и информационные справочные системы:**

1. Электронная библиотека ТГУ. – URL: <https://elibrary.tsutmb.ru/>
2. Электронный каталог Фундаментальной библиотеки ТГУ. - URL: <http://biblio.tsutmb.ru/elektronnyij-katalog/>
3. Университетская библиотека онлайн: электронно-библиотечная система. - URL: <http://www.biblioclub.ru>
4. КнигаФонд : электронно-библиотечная система.- URL: <http://knigafund.ru>
5. Консультант студента. Гуманитарные науки: электронно-библиотечная система.- URL: <http://www.studentlibrary.ru>
6. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU . – URL: <http://elibrary.ru>
7. Российская государственная библиотека. - URL: [www.rsl.ru](http://www.rsl.ru)
8. Российская национальная библиотека. URL: [www.nlr.ru](http://www.nlr.ru)
9. Президентская библиотека имени Б.Н. Ельцина- URL: <http://www.prilib.ru>
10. Научная электронная библиотека Российской академии естествознания. - URL: [www.monographies.ru](http://www.monographies.ru)
11. Электронная библиотека РФФИ. - URL: [www.rfbr.ru/rffi/ru/library](http://www.rfbr.ru/rffi/ru/library)
12. Vivaldi: сеть электронных библиотек. - <http://www.vivaldi.ru/>
13. Scopus: база данных URL:<https://www.scopus.com/> Психология (PSYC)
14. Scopus: база данных URL:<https://www.scopus.com/> Социальные науки (SOCI)

Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение:

Консультант Плюс

Microsoft Office Профессиональный плюс 2007

Adobe Reader

Google Chrome Google Inc. 12.09.2014 49.0.2623.112

Профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

1. Президентская библиотека имени Б.Н. Ельцина. – URL: <https://www.prilib.ru>
2. Российская государственная библиотека. – URL: <https://www.rsl.ru>
3. Федеральный портал «Российское образование». – URL: <https://www.edu.ru>
4. «Социологический журнал» ФНИСЦ РАН - электронная версия. – URL: <https://www.jour.fnisc.ru/index.php/socjour>

#### **Электронная информационно-образовательная среда**

[https://auth.tsutmb.ru/authorize?response\\_type=code&client\\_id=moodle&state=xyz](https://auth.tsutmb.ru/authorize?response_type=code&client_id=moodle&state=xyz)

Взаимодействие преподавателя и студента в процессе обучения осуществляется посредством мультимедийных, гипертекстовых, сетевых, телекоммуникационных технологий, используемых в электронной информационно-образовательной среде университета.