

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Сыров Игорь Анатольевич  
Должность: Директор  
Дата подписания: 19.08.2023 20:18:29  
Уникальный программный ключ:  
b683afe664d7e9f64175886cf9626a196149ad36

СТЕРЛИТАМАКСКИЙ ФИЛИАЛ  
ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО  
УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«УФИМСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ НАУКИ И ТЕХНОЛОГИЙ»

Факультет  
Кафедра

*Педагогика и психологии*  
*Психолого-педагогического образования*

**Аннотация рабочей программы дисциплины (модуля)**

дисциплина

***Б1.О.12 Конфликтология и этика делового общения***

обязательная часть

Направление

***44.04.01***  
код

***Педагогическое образование***  
наименование направления

Программа

***Руководство образовательной организацией***

Форма обучения

***Заочная***

Для поступивших на обучение в  
***2023 г.***

Стерлитамак 2023

**1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с установленными в образовательной программе индикаторами достижения компетенций**

<b>Формируемая компетенция (с указанием кода)</b>	<b>Код и наименование индикатора достижения компетенции</b>	<b>Результаты обучения по дисциплине (модулю)</b>
ОПК-7. Способен планировать и организовывать взаимодействия участников образовательных отношений	ОПК-7.1. Знает педагогические основы построения взаимодействия с субъектами образовательного процесса; методы выявления индивидуальных особенностей обучающихся; особенности построения взаимодействия с различными участниками образовательных отношений с учетом особенностей образовательной среды учреждения.	Обучающийся должен: знать педагогические основы общения и взаимодействия с участниками образовательных отношений и социальными партнерами по вопросам воспитания, обучения и развития обучающихся: основные понятия и характеристики общения; стратегии и методы эффективного делового общения; понятие о конфликте, причинах возникновения конфликтов, типологию конфликтов, конфликтных личностей, разрешения конфликта.
	ОПК-7.2. Умеет использование особенностей образовательной среды учреждения для реализации взаимодействия субъектов; составлять (совместно с другими специалистами) планы взаимодействия участников образовательных отношений; использовать для организации взаимодействия приемы организаторской деятельности.	Обучающийся должен: уметь планировать и организовывать взаимодействия участников образовательных отношений; уметь развивать коммуникативные способности; вести переговоры, дискуссии, публично выступать, осуществлять деловое общение, психолого-педагогический анализ ситуаций и конфликтов, действовать в нестандартных ситуациях, поиск вариантов разрешения, путей предупреждения или погашения конфликта с учетом социальных, этноконфессиональных и культурных различий участников образовательного процесса.
	ОПК-7.3. Владеет технологиями взаимодействия и сотрудничества в образовательном процессе; способами решения проблем при взаимодействии с различным контингентом обучающихся; приемами	Обучающийся должен: владеть навыками коммуникативными умениями и навыками, различными видами общения, особенностями ведения дискуссии, эффективным поведением в конфликтах и их конструктивным разрешением; индивидуального подхода к

	индивидуального подхода к разным участникам образовательных отношений.	разным участникам образовательных отношений при организации общения и решения конфликтных ситуаций.
--	--	---

## 2. Цели и место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Цели изучения дисциплины:

1. Формировать готовность к планированию и организации взаимодействия участников образовательных отношений
2. Дать необходимые знания об этике делового общения, конфликтологии.
3. Овладеть умениями и навыками конструктивного общения, технологиями по профилактике, преодолению и управлению конфликтами.

Дисциплина «Конфликтология и этика делового общения» относится к обязательной части.

Дисциплина изучается на 1 курсе в 1 семестре

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

Общая трудоемкость (объем) дисциплины составляет 144 акад. ч.

Объем дисциплины	Всего часов
	Заочная форма обучения
Общая трудоемкость дисциплины	144
Учебных часов на контактную работу с преподавателем:	
лекций	4
практических (семинарских)	14
другие формы контактной работы (ФКР)	1,7
Учебных часов на контроль (включая часы подготовки):	7,8
экзамен	
Учебных часов на самостоятельную работу обучающихся (СР)	116,5

Формы контроля	Семестры
экзамен	1

## 4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

### 4.1. Разделы дисциплины и трудоемкость по видам учебных занятий (в академических часах)

№	Наименование раздела / темы	Виды учебных занятий, включая
---	-----------------------------	-------------------------------

п/п	дисциплины	самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах)			
		Контактная работа с преподавателем			СР
		Лек	Пр/Сем	Лаб	
<b>1</b>	<b>Общение и конфликтология</b>	<b>4</b>	<b>14</b>	<b>0</b>	<b>116,5</b>
1.1	Сущность общения: понятие, функции, структура, средства, виды, стили. Вербальное и невербальное общение.	2	2	0	14
1.2	Синтоническая модель общения. Фильтры «Я-слушания» в общении.	0	2	0	14
1.3	Деловые дискуссии, деловое общение.	0	2	0	14
1.4	Общение и этика	0	0	0	14
1.5	Конфликтология как наука.	0	2	0	14
1.6	Причины возникновения конфликтов	2	2	0	14
1.7	Типология конфликтов и конфликтных личностей.	0	2	0	18,5
1.8	Динамика развития конфликта	0	2	0	14
	<b>Итого</b>	<b>4</b>	<b>14</b>	<b>0</b>	<b>116,5</b>

#### 4.2. Содержание дисциплины, структурированное по разделам (темам)

Курс практических/семинарских занятий

№	Наименование раздела / темы дисциплины	Содержание
<b>1</b>	<b>Общение и конфликтология</b>	
1.1	Сущность общения: понятие, функции, структура, средства, виды, стили. Вербальное и невербальное общение.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Определение общения. Цель общения. Процесс общения (коммуникации).</li> <li>2. Коммуникативная сторона общения Модель коммуникативного процесса Лассуэлла.</li> <li>3. Интерактивная сторона общения.</li> <li>4. Перцептивная сторона общения.</li> <li>5. Вербальные и невербальные средства общения.</li> <li>6. Особенности общения, взаимодействия с семьей, педагогическими работниками, с педагогом-психологом, по вопросам воспитания, обучения и развития детей разного возраста: дошкольники, младшие школьники, подростки.</li> </ol>
1.2	Синтоническая модель общения. Фильтры «Я-слушания» в общении.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. НЛП и синотническая модель общения: сенсорная острота, гибкость конгруэнтность, раппорт, ресурсное состояние, пойнтеры в общении.</li> <li>2. Репрезентативные системы.</li> <li>3. Типы людей: визуал, аудиал, кинестетик, дискрет, учет их в работе с детьми различного возраста: дошкольники, младшие школьники, подростки.</li> <li>4. Виды и техники слушания. Знаки внимания при общении. Похвала, комплимент, поддержка.</li> </ol>

1.3	Деловые дискуссии, деловое общение.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Определение понятия дискуссия.</li> <li>2. Психологические особенности ведения дискуссии.</li> <li>3. Психологические особенности публичного выступления.</li> <li>4. Психологические закономерности ведения делового общения.</li> <li>5. Психологические особенности ведения переговоров.</li> <li>6. Деловые совещания.</li> <li>7. Практическое задание: подготовить дискуссию</li> </ol>
1.5	Конфликтология как наука.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Актуальность и социальная значимость изучения проблемы конфликтов.</li> <li>2. Цель и задачи, предмет и основные понятия конфликтологии..</li> <li>3. История развития конфликтологии (зарубежная: античность, средние века, Возрождение, Новое время и Просвещение, XIX – XXвв; история отечественной конфликтологии).</li> <li>4. Общая характеристика конфликтологии: в психологии, в социологии, политические теории конфликта.</li> </ol>
1.6	Причины возникновения конфликтов	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Физиологические причины конфликта: физиологическая основа, кризисы возраста, гендерные (половые) различия.</li> <li>2. Социально-экономические причины конфликта.</li> <li>3. Психолого-педагогические причины конфликта.</li> <li>4. Специфика причин возникновения конфликтов в образовательной сфере: (по А.Я.Анцупову; по С.Ю.Теминой)</li> </ol>
1.7	Типология конфликтов и конфликтных личностей.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Классификация видов конфликтов.</li> <li>2. Виды педагогических конфликтов (по М.М.Рыбаковой).</li> <li>3. Педагогические конфликты с детьми разных возрастов: дошкольники, младшие школьники, подростки.</li> <li>4. Классификация конфликтных личностей</li> </ol>
1.8	Динамика развития конфликта	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Процесс, стадии развития конфликта.</li> <li>2. Предконфликтная ситуация (латентный конфликт): причины, противоречия, рост напряженности, агрессивности.</li> <li>3. Инцидент: типы инцидента, варианты поведения.</li> </ol>

		<p>4. Эскалация конфликта: формы конфликтного поведения, фазы развития.</p> <p>5. Кульминация.</p> <p>6. Разрешение конфликта: варианты развития событий, способы, стратегии завершения конфликта, переговоры (медиация).</p>
--	--	---

Курс лекционных занятий

№	Наименование раздела / темы дисциплины	Содержание
<b>1</b>	<b>Общение и конфликтология</b>	
1.1	Сущность общения: понятие, функции, структура, средства, виды, стили. Вербальное и невербальное общение.	<p>Определение общения. Цель общения. Средства общения. Процесс общения (коммуникации).</p> <p>Структура общения. Коммуникативная сторона общения Модель коммуникативного процесса Лассуэлла. Интерактивная сторона общения. Перцептивная сторона общения. Стратегии общения. Вербальные и невербальные средства общения. Речь как средство общения. Вербальная коммуникация. Структура речевого общения. Невербальные средства общения: кинесика, такесика, проксемика. Жесты при общении. Виды жестов. Звуки и запахи. Жесты иностранцы. Особенности общения, взаимодействия с семьей, педагогическими работниками, с педагогом-психологом, по вопросам воспитания, обучения и развития детей разного возраста: дошкольники, младшие школьники, подростки.</p>
1.6	Причины возникновения конфликтов	<p>Физиологическая основа конфликта, кризисы возраста, гендерные (половые) различия. Социально-экономические причины конфликта. Психолого-педагогические причины конфликта. Специфика причин возникновения конфликтов в образовательной сфере: (по А.Я.Анцупову) объективные факторы, организационно-управленческие, социально-психологические, личностные; (по С.Ю.Теминой) объективные и субъективные.</p>