

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Сыров Игорь Анатольевич  
Должность: Директор  
Дата подписания: 19.08.2023 20:16:27  
Уникальный программный ключ:  
b683afe664d7e9f64175886cf9626a196149ad36

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

Факультет Педагогики и психологии  
Кафедра Психолого-педагогического образования

**Рабочая программа 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.***

Разработчик (составитель)  
***кандидат педагогических наук, доцент***  
***Касимова З. Ш.***  
ученая степень, должность, ФИО

<b>1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с установленными в образовательной программе индикаторами достижения компетенций .....</b>	<b>3</b>
<b>2. Цели и место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы .....</b>	<b>4</b>
<b>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 .....</b>	<b>4</b>
<b>4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий.....</b>	<b>4</b>
4.1. Разделы дисциплины и трудоемкость по видам учебных занятий (в академических часах).....	4
4.2. Содержание дисциплины, структурированное по разделам (темам) .....	5
<b>5. Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю).....</b>	<b>7</b>
<b>6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля) .....</b>	<b>8</b>
6.1. Перечень учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)	8
6.2. Перечень электронных библиотечных систем, современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем .....	9
6.3. Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства .....	9
<b>7. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю) .....</b>	<b>9</b>

**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)			СР
		Контактная работа с преподавателем			
		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>

#### 5. Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Самостоятельная работа студентов является важнейшим этапом в изучении учебного материала. Значимость и необходимость самостоятельной работы студентов основывается на тезисе о том, что невозможно человека чему-либо научить, можно лишь помочь ему научиться. Самостоятельность выступает важнейшим профессионально значимым качеством педагога и стержневым качеством личности. При чем, самостоятельность - это не просто сумма умений и навыков, по мнению С.Л.Рубинштейна, подлинная самостоятельность предполагает сознательную мотивированность действий и их обоснованность.

Среди основных функций самостоятельной работы студентов можно выделить следующие:

- овладение в ходе самостоятельного выполнения заданий педагогическими знаниями;
- закрепление педагогических умений и навыков выполнения действий, реализующих учебно-воспитательную функцию педагога;
- развитие самостоятельного профессионально- педагогического мышления;
- углубление и закрепление профессионально значимых свойств и качеств личности.

Значимость самостоятельной работы по дисциплине «Конфликтология и этика делового общения» обусловлена следующими причинами:

- разный исходный уровень готовности студентов к восприятию учебного материала, различные темп, стиль, характер индивидуальной самостоятельной деятельности;
- большой объем материала по дисциплине требует самостоятельной работы, а овладение дисциплиной в полной мере является необходимым условием профессионального становления педагога-психолога;
- самостоятельная работа позволяет студентам проявить свою индивидуальность в рамках выступления на занятиях, выявить широкий спектр мнений по изучаемой проблеме.

Самостоятельная работа по дисциплине «Конфликтология и этика делового общения» может реализовываться:

- непосредственно в процессе контактной работы – на лекциях, практических и лабораторных занятиях, при выполнении различных работ и др.;
- в контакте с преподавателем вне рамок аудиторных занятий – на консультациях по учебным вопросам, по вопросам выполнения заданий для самостоятельной работы и т.д.;
- в библиотеке, дома, на кафедре и других местах при выполнении студентом учебных и творческих заданий.

Для организации самостоятельной работы студентов имеется перечень рекомендуемой литературы, на кафедре есть тематика семинарских занятий, методические рекомендации к ним, имеются электронные ресурсы по ряду тем, подготовленные преподавателями и есть обязательные дни консультаций у преподавателя.

## **6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)**

### **6.1. Перечень учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)**

#### **Основная учебная литература:**

1. Анцупов А.Я. Конфликтология : учеб. для студ. вузов .— М. : Юнити, 2000 .— 551с. (Количество экземпляров 15).  
Психология и этика делового общения: Учебник для вузов / В.Ю. Дорошенко, Л.И. Зотова, В.Н. Лавриненко и др.; Под ред. проф. В.Н. Лавриненко. — 2-е изд., перераб. и доп. — М.: Культура и спорт, ЮНИТИ, 1997. - 279 с. ISBN 5-85178-046-0 URL: [https://www.studmed.ru/lavrinenko-vn-psihologiya-i-etika-delovogo-obscheniya\\_91378cb5381.html](https://www.studmed.ru/lavrinenko-vn-psihologiya-i-etika-delovogo-obscheniya_91378cb5381.html) (дата обращения 04.06.2023)  
Практикум по конфликтологии [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие для студентов, обучающихся по направлению "Психолого-педагогическое образование" / автор-составитель З. Ш. Касимова; СФ БашГУ; отв. ред. Р. М. Салимова. — Стерлитамак: Изд-во СФ БашГУ, 2020 — 91 с. URL: [https://elib.bashedu.ru/dl/corp/KasimovaZSH\\_Praktikum\\_po\\_konfliktol\\_ump\\_2020.pdf/info](https://elib.bashedu.ru/dl/corp/KasimovaZSH_Praktikum_po_konfliktol_ump_2020.pdf/info) (дата обращения 04.06.2023)

#### **Дополнительная учебная литература:**

1. Бороздина, Г.В. Психология делового общения : учебник .— 2-е изд. — М. : Инфра-М, 2007 .— 293 (15 экз.)  
Ворожейкин И. Е. Конфликтология : учебник / И. Е. Ворожейкин, А. Я. Кибанов, Д.

К. Захаров .— М. : Инфра-М, 2004 .— 240 с. (31 экз.)

Мальханова, И.А. Деловое общение : учеб. пособие для студ. вузов .— М. : Мир : Акад. Проект, 2008 .— 243 (20 экз.)

## 6.2. Перечень электронных библиотечных систем, современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем

№ п/п	Наименование документа с указанием реквизитов
1	Договор на доступ к ЭБС ZNANIUM.COM между БашГУ в лице директора СФ БашГУ и ООО «Знаниум» № 3/22-эбс от 05.07.2022
2	Договор на доступ к ЭБС «ЭБС ЮРАЙТ» (полная коллекция) между БашГУ в лице директора СФ БашГУ и ООО «Электронное издательство ЮРАЙТ» № 1/22-эбс от 04.03.2022
3	Договор на доступ к ЭБС «Университетская библиотека онлайн» между БашГУ и «Нексмедиа» № 223-950 от 05.09.2022
4	Договор на доступ к ЭБС «Лань» между БашГУ и издательством «Лань» № 223-948 от 05.09.2022
5	Договор на доступ к ЭБС «Лань» между БашГУ и издательством «Лань» № 223-949 от 05.09.2022
6	Соглашение о сотрудничестве между БашГУ и издательством «Лань» № 5 от 05.09.2022
7	ЭБС «ЭБ БашГУ», бессрочный договор между БашГУ и ООО «Открытые библиотечные системы» № 095 от 01.09.2014 г.
8	Договор на БД диссертаций между БашГУ и РГБ № 223-796 от 27.07.2022
9	Договор о подключении к НЭБ и о предоставлении доступа к объектам НЭБ между БашГУ в лице директора СФ БашГУ с ФГБУ «РГБ» № 101/НЭБ/1438-П от 11.06.2019
10	Договор на доступ к ЭБС «ЭБС ЮРАЙТ» (полная коллекция) между УУНиТ в лице директора СФ УУНиТ и ООО «Электронное издательство ЮРАЙТ» № 1/23-эбс от 03.03.2023

## Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет»)

№ п/п	Адрес (URL)	Описание страницы
1	<a href="https://www.knigikratko.ru/news/reiting/10-nezamenimyh-knig-o-psihologii-obshheniya">https://www.knigikratko.ru/news/reiting/10-nezamenimyh-knig-o-psihologii-obshheniya</a>	10 незаменимых книг о психологии общения
2	bookfi.org Конфликтология	Конфликтология (книги для скачивания)

## 6.3. Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства

Наименование программного обеспечения
Office Standart 2007 Russian OpenLicensePack NoLevel Acdmc 200 / ООО «Общество информационных технологий». Государственный контракт №13 от 06.05.2009

## 7. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Тип учебной аудитории	Оснащенность учебной
-----------------------	----------------------

	<b>аудитории</b>
Читальный зал: помещение для самостоятельной работы	Учебная мебель, учебно-наглядные пособия, компьютеры с доступом к сети «Интернет» и ЭИОС Филиала
Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, учебная аудитория групповых и индивидуальных консультаций, учебная аудитория текущего контроля и промежуточной аттестации	Учебная мебель, доска, проектор, экран, учебно-наглядные пособия
Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, учебная аудитория групповых и индивидуальных консультаций, учебная аудитория текущего контроля и промежуточной аттестации	Учебная мебель, доска, учебно-наглядные пособия