

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
АСТРАХАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

СОГЛАСОВАНО

Руководитель ОПОП



О.А. Халифаева

«7» сентября 2021 г.

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой конфликтологии и органи-
зационной психологии
(наименование)



Ю.В. Кузнецова

«9» сентября 2021 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Технологии управления конфликтами
(наименование)

Составитель(ли)

Яковец Д.А., доцент, к.псих.н., доцент

Направление подготовки

37.03.01 Психология

Направленность (профиль) ОПОП

Квалификация (степень)

бакалавр

Форма обучения

заочная

Год приема (курс)

2020 (2 курс)

Астрахань – 2021 г.

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Целью освоения дисциплины «Технологии управления конфликтами» является получение систематизированных знаний в области теории и практики конфликтов, а также об основных путях и средствах их урегулирования.

1.2. Задачи освоения дисциплины: знакомство студентов с основными категориями, понятиями, законами конфликтологии как науки, современными представлениями о конфликте, его роли и значимости в развитии общества и человека; овладение способами и методами предупреждения и разрешения различных видов конфликтов.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

2.1. Учебная дисциплина (модуль) «Технологии управления конфликтами» относится к вариативной части дисциплин по выбору Б1.Д.03.01. Предназначена для студентов 2 курса факультета Психологии (заочной формы обучения). Дисциплина ведется в 4 семестре.

2.2. Для изучения данной учебной дисциплины (модуля) необходимы следующие знания, умения и навыки, формируемые предшествующими дисциплинами: «Психология общения», «Общая психология».

Знания: основ психологии общения и общей психологии.

Умения: применять приемы эффективного общения в своей деятельности.

Навыки: применения основ психологии общения в профессиональной деятельности.

2.3. Перечень последующих учебных дисциплин, для которых необходимы знания, умения и навыки, формируемые данной учебной дисциплиной: «Организационная психология», «Психология переговоров», «Психология управления персоналом», «Психология семьи» «Психология межкультурного взаимодействия».

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Процесс изучения дисциплины (модуля) направлен на формирование элементов следующих компетенций в соответствии с ФГОС ВО и ОПОП ВО по данному направлению подготовки (специальности):

профессиональных (ПК):

– способностью к осуществлению стандартных базовых процедур оказания индивиду, группе, организации психологической помощи с использованием традиционных методов и технологий (ПК-3);

– способностью к выявлению специфики психического функционирования с учетом особенностей возрастных этапов, кризисов развития и факторов риска, его принадлежности к гендерной, этнической, профессиональной и другим социальным группам (ПК-4).

Таблица 1.
Декомпозиция результатов обучения

Код компетенции	Планируемый результаты освоения дисциплины		
	Знать	Уметь	Владеть
ПК-3	стандартные базовые процедуры оказания индивиду, группе, организации психологической помощи	применять базовые процедуры оказания индивиду, группе, организации психологической помощи	навыками использования традиционных психологических методов и технологий оказания психологической помощи индивиду, группе, организации
ПК-4	специфику психического функционирования человека с учетом особенностей возрастных этапов, кризисов развития и факторов	отбирать методики выявления специфики психического функционирования человека	навыками выявления специфики психического функционирования с учетом особенностей возрастных этапов, кризисов

	риска, его принадлежности к гендерной, этнической, профессиональной и другим социальным группам		развития и факторов риска, его принадлежности к гендерной, этнической, профессиональной и другим социальным группам
--	---	--	---

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Объем дисциплины (модуля) составляет 2 зачетные единицы (72 часа), в том числе 8 часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (из них 4 часа – лекции, 4 часа – практические, семинарские занятия), и 64 часа – на самостоятельную работу обучающихся. Форма контроля – зачет.

Таблица 2

Структура и содержание дисциплины (модуля)

№ п/п	Наименование раздела (темы)	Семестр	Неделя семестра	Контактная работа (в часах)			Самостоят. работа		Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра) Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Л	ПЗ	ЛР	КР	СР	
1	Общение и конфликт в организации	3		1	-	-	-	9	Реферат. Доклад, сообщение. Контрольная работа
2	Основные подходы к исследованию конфликтов	3		1	-	-	-	9	Коллоквиум. Контрольная работа
3	Конфликт как социальный феномен общественной жизни.	4		1	-	-	-	9	Коллоквиум. Контрольная работа
4	Классификация конфликтов	4		1	-	-	-	9	Коллоквиум. Контрольная работа, тест
5	Основные способы разрешения конфликтов	4		-	1	-	-	9	Реферат. Доклад, сообщение, тест. Контрольная работа
6	Эффективная коммуникация. Целенаправленная беседа и переговоры как основные формы разрешения конфликта	4		-	1	-	-	9	Доклад, сообщение. Деловая и/или ролевая игра. Конспект. Контрольная работа
7	Технологии разрешения конфликтов. Медиация	4		-	2	-	-	10	Доклад, сообщение, тест Деловая и/или ролевая игра Контрольная работа
8	Итого		72	4	4	-	-	64	

Условные обозначения:

Л – занятия лекционного типа; ПЗ – практические занятия, семинары,
ЛР – лабораторные работы

Таблица 3.

**Матрица соотнесения тем/разделов учебной дисциплины/модуля
и формируемых в них компетенций**

Темы, РАЗДЕЛЫ ДИСЦИПЛИНЫ	Кол-во часов	КОМПЕТЕНЦИИ		
		ПК-3	ПК-4	Σ ОБЩЕЕ КО- ЛИЧЕСТВО КОМПЕТЕН- ЦИЙ
Общение и конфликт в организации	10	+	+	2
Основные подходы к исследованию конфликтов	10	+	+	2
Конфликт как социальный феномен общественной жизни.	10	+	+	2
Классификация конфликтов	10	+	+	2
Основные способы разрешения конфликтов	10	+	+	2
Эффективная коммуникация. Целенаправленная беседа и переговоры как основные формы разрешения конфликта	10	+	+	2
Технологии разрешения конфликтов. Медиация	12	+	+	2
<i>Итого</i>	72	7	7	14

КРАТКОЕ СОДЕРЖАНИЕ

Тема 1. Общение и конфликт в организации

Понятие «общение», «коммуникация». Функции общения. Виды общения. Барьеры общения. Проблема психологической совместимости-несовместимости. Психологические барьеры как причина конфликтов. Понятие "конфликтная личность". Типы конфликтных личностей. Стрессовые факторы общения, как источник конфликтов, и пути борьбы с ними. Факторы, которые мешают правильно общаться.

Понятие «организация», виды организаций. Личность и группа. Источники конфликтов в организациях.

Тема 2. Основные подходы к исследованию конфликтов

Проблема конфликта в зарубежной психологии и социологии. Зарубежные политологические теории конфликта. История развития отечественной конфликтологии. Общее представление о конфликтологии, как науке (определение, объект, предмет, задачи, методы). Особенности изучения конфликтов в различных науках. Отрасли отечественной конфликтологии. Методы диагностики конфликтов. Методики диагностики личностной конфликтности: опросник Т. Лири, Бассарки, тест К. Томаса, тест на выявление личностной агрессивности и конфликтности (Е.П. Ильин) и другие. Методики диагностики групповой конфликтности: оценка психологического климата малых групп, модульный социотест, социометрия, тест на уровень организационной культуры и другие.

Тема 3. Конфликт как социальный феномен общественной жизни

Понятие социального конфликта. Источники и причины его возникновения. Структурные элементы конфликта. Процесс и динамика конфликта. Источники конфликтов в организации. Специфика конфликтов в образовании. Конфликтная ситуация, инцидент. Инцидент информационный, деятельностный, спровоцированный, скрытый. Конфликтотены. Основные элементы конфликтного взаимодействия. Объект и участники конфликта, социальная среда, условия конфликта. Характер конфликта. Субъективное восприятие конфликта и его личностные элементы.

Тема 4. Классификация конфликтов

Критерии классификации конфликтов. По субъектам конфликта (внутриличностные, межличностные, между личностью и группой, межгрупповые и международные). Характер потребностей, ущемление которых вызвало конфликт (материальные, статусно-ролевые, духовные потребности). Направленность конфликта (горизонтальные, вертикальные, смешанные). Временные параметры конфликта (кратковременные, быстротечные, длительные конфликты). Результативность конфликтов (конструктивные и деструктивные). По сфере проявления (семейно-бытовые, производственно-экономические, идеологические, социально-психологические).

Тема 5. Основные способы разрешения конфликтов

Стратегии поведения в конфликтах по К. Томасу. Способы разрешения конфликтных ситуаций. Ролевая и статусная структура группы. Феномены группового поведения. Этические основы взаимоотношения в группе. Трансактный анализ в разрешении конфликтов. Конфликтологическая компетентность.

Тема 6. Эффективная коммуникация. Целенаправленная беседа и переговоры как основные формы разрешения конфликта.

Стили ведения переговоров. Отработка техники диалога: активное и пассивное слушание, умение задавать вопросы, Я-высказывания. Синтоническая модель общения. Переговорные процессы и его этапы. Нормы в переговорном процессе. Правила конструктивной критики. Приемы установления контакта при беседе и диалоге.

Тема 7. Технологии разрешения конфликтов. Медиация

Способы предупреждения конфликтов (межгрупповых и межличностных) в сфере образования. Картография конфликта. Исследование причин конфликта с помощью диаграммы Исигавы. Медиация как способ урегулирования конфликтов. Медиация в образовании.

5. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

5.1. Указания по организации и проведению лекционных, практических (семинарских) и лабораторных занятий с перечнем учебно-методического обеспечения.

Организация и проведение лекционных занятий предполагает подготовку и изложение преподавателем теоретического материала, подготовку ряда практических заданий для иллюстрации оперативного закрепления теории.

Проведение семинарских занятий предполагает предварительную выдачу заданий студентам (тем рефератов, докладов, сообщений), ознакомление с требованиями к их выполнению.

5.2. Указания для обучающихся по освоению дисциплины (модулю)

Таблица 4.
Содержание самостоятельной работы обучающихся

Номер раздела (темы)	Темы/вопросы, выносимые на самостоятельное изучение	Кол-во часов
1	Общее представление о конфликтологии как науке (определение, объект, предмет, задачи, методы). Проблема психологической несовместимости. Источники конфликтов в организации.	8
2	Отрасли отечественной конфликтологии. Проблема конфликта в зарубежной психологии и социологии. Конфликтная ситуация, инцидент. Инцидент информационный, деятельностный, спровоцированный, скрытый.	8
3	История развития отечественной конфликтологии. Зарубежные политологические теории конфликта. Понятие социального конфликта. Источники и причины его возникновения.	8
4	Структурные элементы конфликта. Процесс и динамика	8

	конфликта. Внутриличностные конфликты (психодинамические, ситуационные) Причины и последствия внутриличностного конфликта, предупреждение и разрешение внутриличностных конфликтов. Межгрупповой конфликт в образовательной среде: особенности, виды, причины возникновения, способы урегулирования.	
5	Стратегии поведения в конфликтах. Методы диагностики конфликтов. Способы предупреждения конфликтов (межгрупповых и межличностных) в сфере образования.	8
6	Приемы установления контакта при беседе и диалоге. Отработка техники диалога: активное слушание, умение задавать вопросы. Правила конструктивной критики	8
7	Понятие "конфликтная личность". Типы конфликтных личностей. Медиация как способ разрешения конфликта. Картография конфликта	10

Примечание: данная таблица заполняется в соответствии с таблицей 2.

5.3. Виды и формы письменных работ, предусмотренных при освоении дисциплины, выполняемые обучающимися самостоятельно: реферат, доклад, сообщение, конспекты.

Подготовка доклада, реферата состоит из нескольких этапов:

1. Выбор темы из списка тем, предложенных преподавателем.
2. Сбор материала по печатным источникам (книгам и журналам компьютерной тематики), а также по материалам в сети Интернет.
3. Составление плана изложения собранного материала.
4. Оформление текста (для реферата) в текстовом редакторе *MS Word* или в *OpenOffice.org Writer*.
5. Представление доклада на практическом занятии.

Текст реферата, доклада включает в себя: титульный лист, оглавление, основную часть, библиографический список.

Требования к оформлению

1. Объем – 10-15 стр текста
2. Шрифт
 1. основного текста - Times New Roman Cyr 14 размер.
 2. заголовков 1 уровня - Times New Roman Cyr 16 размер (жирный).
 3. заголовков 2 уровня - Times New Roman Cyr 14 размер (жирный курсив).
3. Параметры абзаца (основной текст) - отступ слева и справа - 0, первая строка отступ - 1,27 см; межстрочный интервал — 1,5 выравнивание по ширине.
4. Параметры страницы: верхнее, нижнее, слева, справа поля 2,5 см. Нумерация страниц - правый нижний угол.
5. Переносы автоматические (сервис, язык, расстановка переносов).
6. Таблицы следует делать в режиме таблиц (добавить таблицу), а не рисовать от руки, не разрывать; если таблица большая, ее необходимо поместить на отдельной странице. Заголовочная часть не должна содержать пустот. Таблицы - заполняются шрифтом основного текста, заголовки строк и столбцов - выделяются жирным шрифтом. Каждая таблица должна иметь название. Нумерация таблиц - сквозная по всему тексту.
7. Рисунки - черно-белые или цветные, формат GIF, JPG. Нумерация рисунков - сквозная по всему тексту.
8. В конце текста должен быть дан список литературы (не менее 3 источников, в том числе это могут быть и адреса сети Интернет). Библиографическое описание (список литературы) регламентировано ГОСТом 7.1-2003 «Библиографическая запись. Библиографическое описание: Общие требования и правила составления» (приложение 1)

Указанные в библиографическом списке источники должны быть приведены в алфавитном порядке. Если при подготовке доклада использовалась литература на иностранном языке, то через интервал после русскоязычного списка должен быть приведен также в алфавитном порядке – иноязычный.

После окончания работы по подготовке текста доклада необходимо расставить страницы (вверху по центру) и сформировать оглавление. Оглавление должно быть размещено сразу же после титульной страницы.

Пример оформления титульного листа доклада приведен в приложении 2.

Требования к конспекту по теме «Осмысленная речь»

- от руки (не печатный),
- не менее 2 страниц,
- в тетради по конфликтологии

В конспекте отразить:

- что такое осмысленная речь
- для чего нужна
- что мешает речи быть осмысленной
- как строится (структура) осмысленная речь

6. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

6.1. Образовательные технологии, направленные на развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерские качества: интерактивные лекции, групповые дискуссии, ролевые и деловые игры, анализ ситуаций, технология peer education/равный обучает равного, кейс-стади (case-study), обучение действием («action learning»), метафорическая игра, тематические дискуссии, групповой тренинг, групповая консультация и др.).

Учебные занятия по дисциплине могут проводиться с применением информационно-телекоммуникационных сетей при опосредованном (на расстоянии) интерактивном взаимодействии обучающихся и преподавателя в режимах on-line и off-line в формах: видеолекций, лекций-презентаций, видеоконференции.

6.2. Информационные технологии

- использование возможностей электронной почты преподавателя;
- использование электронных учебников и различных сайтов (электронные библиотеки, журналы и т.д.) как источник информации;
- использование средств представления учебной информации (электронных учебных пособий и практикумов, применение новых технологий для проведения очных (традиционных) лекций и семинаров с использованием презентаций и т.д.);
- использование интерактивных средств взаимодействия участников образовательного процесса (технологии дистанционного или открытого обучения в глобальной сети (веб-конференции, форумы, учебно-методические материалы и др.), а также виртуальная обучающая среда (или система управления обучением) LMS Moodle и мессенджеры.

6.3. Перечень программного обеспечения и информационных справочных систем:

а) лицензионное программное обеспечение:

Наименование программного обеспечения	Назначение
Adobe Reader	Программа для просмотра электронных документов
Платформа дистанционного обучения LMS Moodle	Виртуальная обучающая среда
Mozilla FireFox, Google Chrome, Opera	Браузеры
Microsoft Office 2013, Microsoft Office Project 2013, Microsoft Office	Пакеты офисных программ

Visio 2013, OpenOffice	
VLC Player	Медиапроигрыватель
7-zip	Архиватор
Microsoft Windows 7 Professional	Операционная система
Kaspersky Endpoint Security	Средство антивирусной защиты
WinDjView	Программа для просмотра файлов в формате DJV и DjVu

б) информационно-справочные системы:

- **Электронная библиотечная система (ЭБС) ООО «Политехресурс» «Консультант студента».** Многопрофильный образовательный ресурс «Консультант студента» является электронной библиотечной системой, предоставляющей доступ через сеть Интернет к учебной литературе и дополнительным материалам, приобретенным на основании прямых договоров с правообладателями. Каталог в настоящее время содержит около 15000 наименований. Содержит учебную, учебно-методическую литературу и дополнительные материалы, по экономическим, юридическим, гуманитарным, инженерно-техническим и естественно-научным направлениям и специальностям, приобретенным на основании прямых договоров с правообладателями. www.studentlibrary.ru. *Регистрация с компьютеров АГУ.*

- **Электронная библиотека «Астраханский государственный университет» собственной генерации на платформе ЭБС «Электронный Читальный зал – БиблиоТех».** <https://biblio.asu.edu.ru> *Учетная запись образовательного портала АГУ*

- **Электронный каталог Научной библиотеки АГУ.** Включает библиографические описания книг, электронных изданий, статей из журналов и газет, находящихся в фонде библиотеки. <https://library.asu.edu.ru>. *Доступ свободный.*

- **Электронный каталог «Научные журналы АГУ»:** <http://journal.asu.edu.ru/> *Доступ свободный*

- **Электронно-библиотечная система издательства «ЮРАЙТ» раздел «ЛЕГЕНДАРНЫЕ КНИГИ»** содержит сотни легендарных изданий основателей наук – Циолковского, Менделеева, Павлова и других известных ученых. Собраны оригинальные тексты на иностранных языках классиков мировой литературы и науки, а также оригиналы исторических документов. www.biblio-online.ru, <https://urait.ru/>. *Доступ свободный.*

- **Электронная библиотечная система IPRbooks.** www.iprbookshop.ru

- **Справочная правовая система Консультант Плюс.** Содержит справочную информацию для специалистов, новости и обзоры законодательства, онлайн-сервисы (доступ к архивам судебных решений, сервисы «Конструктор договоров» и «Конструктор учетной политики»), а также книги, практикумы, учебники и учебные пособия по юриспруденции, бухучету и экономике, адресованные студентам и преподавателям юридических и экономических дисциплин. <http://www.consultant.ru> *Доступ с компьютеров АГУ*

- **Информационно – правовая система ГАРАНТ.** В системе ГАРАНТ представлены федеральные и региональные правовые акты, судебная практика, книги, энциклопедии, интерактивные схемы, комментарии ведущих специалистов и материалы известных профессиональных изданий, бланки отчетности и образцы договоров, международные соглашения, проекты. <http://garant-astrakhan.ru> *Доступ с компьютеров АГУ*

- **Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru .** Электронный доступ к 64 наименованиям журналов по гуманитарным, естественным, техническим наукам. Перечень журналов представлен на сайтах университета и научной библиотеки. <http://elibrary.ru>. *Регистрация с компьютеров АГУ.*

- **Информационно - аналитическая система SCIENCE INDEX** [организация] научной электронной библиотеки eLIBRARY.RU. Анализ публикационного потока и цитируемости публикаций как на уровне всей организации в целом, так и на уровне ее отдельных подразделений (лабораторий, факультетов и т.д.) научных сотрудников, преподавателей. <http://elibrary.ru> *Регистрация с компьютеров АГУ.*

- **Издательство Springer** - электронные ресурсы издательства «Springer Nature» по естественным, техническим, прикладным и социальным наукам. Доступны книги и книжные серии, журналы, протоколы лабораторных исследований, база данных по материаловедению, электронные справочники. **Springer LINK** полнотекстовая коллекция электронных журналов и электронных, включая монографии, справочники и труды конференций по различным отраслям знаний на платформе <https://rd.springer.com/> Доступ с компьютеров АГУ.

- **Scopus** - мультидисциплинарная библиографическая и реферативная база данных и инструмент для отслеживания цитируемости статей, опубликованных в научных изданиях. Scopus охватывает свыше 18 тыс. изданий от 5 тыс. научных издательств мира, включая около 13 млн патентов США, Европы и Японии, а также материалы научных конференций. Разрабатывается и поддерживается издательством «Elsevier». <http://www.scopus.com>. Доступ с компьютеров АГУ.

7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

7.1. Паспорт фонда оценочных средств

При проведении текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине (модулю) «Технологии управления конфликтами» проверяется сформированность у обучающихся компетенций, указанных в разделе 3 настоящей программы. Этапность формирования данных компетенций в процессе освоения образовательной программы определяется последовательным освоением дисциплин (модулей) и прохождением практик, а в процессе освоения дисциплины (модуля) – последовательным достижением результатов освоения содержательно связанных между собой разделов, тем.

Таблица 5.

Соответствие изучаемых разделов, результатов обучения и оценочных средств

№ п/п	Контролируемые разделы дисциплины (модуля)	Код контролируемой компетенции (компетенций)	Наименование оценочного средства
1	Общение и конфликт в организации	ПК-3, ПК-4	Реферат. Доклад, сообщение. Контрольная работа
2	Основные подходы к исследованию конфликтов	ПК-3, ПК-4	Коллоквиум. Контрольная работа
3	Конфликт как социальный феномен общественной жизни	ПК-3, ПК-4	Коллоквиум. Контрольная работа
4	Классификация конфликтов	ПК-3, ПК-4	Коллоквиум. Контрольная работа
5	Основные способы разрешения конфликтов	ПК-3, ПК-4	Реферат. Доклад, сообщение, тест. Контрольная работа
6	Эффективная коммуникация. Целенаправленная беседа и переговоры как основные формы разрешения конфликта	ПК-3, ПК-4	Доклад, сообщение. Деловая и/или ролевая игра. Конспект Контрольная работа
7	Технологии разрешения конфликтов. Медиация	ПК-3, ПК-4	Доклад, сообщение, тест Деловая и/или ролевая игра Контрольная работа

7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Таблица 6.

Критерии оценивания результатов обучения

5 «отлично»	-дается комплексная характеристика предложенной темы, ситуации; -демонстрируются глубокие знания теоретического материала и умение их применять; - последовательное, правильное выполнение всех заданий; -умение обоснованно излагать свои мысли, делать необходимые выводы.
4 «хорошо»	-дается комплексная характеристика предложенной темы, ситуации; -демонстрируются глубокие знания теоретического материала и умение их применять; - последовательное, правильное выполнение всех заданий; -возможны единичные ошибки, исправляемые самим студентом после замечания преподавателя; -умение обоснованно излагать свои мысли, делать необходимые выводы.
3 «удовлетворительно»	-затруднения с комплексной характеристикой предложенной темы, ситуации; -неполное теоретическое обоснование, требующее наводящих вопросов преподавателя; -выполнение заданий при подсказке преподавателя; - затруднения в формулировке выводов.
2 «неудовлетворительно»	- неправильная характеристика предложенной темы, ситуации; -отсутствие теоретического обоснования выполнения заданий.

7.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности.

Тема 1. Общение и конфликт в организации

Вопросы для обсуждения

1. Понятие «общение», «коммуникация». Функции общения. Виды общения.
2. Проблема психологической совместности-несовместности. Психологические барьеры как причина конфликтов.
3. Понятие "конфликтная личность". Типы конфликтных личностей.
4. Стрессовые факторы общения, как источник конфликтов, и пути борьбы с ними.
5. Факторы, которые мешают правильно общаться.
6. Понятие «организация», виды организаций. Источники конфликтов в организациях.

Тема 2. Основные подходы к исследованию конфликтов

Вопросы для обсуждения

1. Проблема конфликта в зарубежной психологии и социологии. Зарубежные политологические теории конфликта.
2. История развития отечественной конфликтологии.
3. Общее представление о конфликтологии, как науке (определение, объект, предмет, задачи, методы). Особенности изучения конфликтов в различных науках.
4. Отрасли отечественной конфликтологии.
5. Методы диагностики конфликтов.
6. Методики диагностики личностной и групповой конфликтности

Задание 1

Подготовить сообщение об ученом-конфликтологе.

Р. Дарендорф
Л. Козер
Дональд Л. Горовиц
Ч. Освуд
К.Томас

Р. Килменн
Д. Скотт
Ш. Боуэр
В. Линкольн
Л. Томпсон

Р. Рубин
А. Турен
К. Боулдинг
Т. Парсонс
Э. Мейо
Эрик Берн
М. Шериф
Кларк Халл
В. Шутц
Э. Эриксон
Дж. Доллард
Л. Дуб
Н. Миллер
А. Бандура
Л. Берковиц
М. Дойч
Курт Левин
Ф. Хайдер

Г.В. Плеханов
В.И. Ленин

П.Б. Струве
М.И. Туган-Барановский
Питирим Сорокин
Е.М. Бабосов
Н.Ф. Вишнякова
В.П. Шейнов
Н.В. Гришина
А.С. Кармин
Н.И. Леонов
А. Анцупов
А. Дмитриев
А. Здравомыслов
А. Шипилов

Тема 3. Конфликт как социальный феномен общественной жизни

Вопросы для обсуждения

1. Понятие социального конфликта. Источники и причины его возникновения.
2. Структурные элементы конфликта.
3. Процесс и динамика конфликта.
4. Источники конфликтов.
5. Субъективное восприятие конфликта и его личностные элементы.

Тема 4. Классификация конфликтов

Вопросы для обсуждения

1. Критерии классификации конфликтов.
2. Виды конфликтов по субъектам конфликтов.
3. Виды конфликтов по результативности.
4. Виды конфликтов по сфере проявления.

Задание 2

Составьте интеллект карту на тему «Классификация конфликтов»

Тема 5. Основные способы разрешения конфликтов

Вопросы для обсуждения

1. Стратегии поведения в конфликтах по К. Томасу.
2. Ролевая и статусная структура группы. Феномены группового поведения.
3. Этические основы взаимоотношения в группе.
4. Трансактный анализ в разрешении конфликтов.
5. Конфликтологическая компетентность.

Задание 3

- 1) Выполните методику «Оценка способов реагирования в конфликте» К Томаса.
- 2) Обработайте результаты, сделайте вывод о преобладающем способе реагирования в конфликте

Тема 6. Эффективная коммуникация. Целенаправленная беседа и переговоры как основные формы разрешения конфликта

Вопросы для обсуждения

1. Стили ведения переговоров.
2. Активное и пассивное слушание.
3. Техника «Я-высказывания».
4. Синтоническая модель общения.
5. Переговорные процессы и его этапы.
6. Правила конструктивной критики.

Задание 4

Написать конспект по теме «Осмысленная речь» на основе материалов по ссылкам

http://www.psychologos.ru/articles/view/osmyslennaya_rech_v_primerah_i_kartinkah

http://www.psychologos.ru/articles/view/osmyslennaya_rech_-_eto_pro_nas_vop_zn

Тема 7. Технологии разрешения конфликтов. Медиация

Вопросы для обсуждения

1. Способы предупреждения межличностных конфликтов.
2. Способы предупреждения межгрупповых конфликтов.
3. Картография конфликта.
4. Исследование причин конфликта с помощью диаграммы Исигавы.
5. Медиация как способ урегулирования конфликтов.

Задание 5

Выполните тест по теме «Конфликты»

ТЕМЫ ДЛЯ РЕФЕРАТОВ

1. История развития отечественной конфликтологии.
2. Отрасли отечественной конфликтологии.
3. Проблема конфликта в зарубежной психологии и социологии.
4. Внутриличностные конфликты (психодинамические, ситуационные). Причины и последствия внутриличностного конфликта, предупреждение и разрешение внутриличностных конфликтов).
5. Зарубежные политологические теории конфликта.
6. Источники конфликтов в организации.
7. Конфликтная ситуация, инцидент. Инцидент информационный, деятельностный, спровоцированный, скрытый.
8. Медиация как способ урегулирования производственных конфликтов.
9. Межгрупповой конфликт в производственной среде: особенности, виды, причины возникновения, способы урегулирования.
10. Методы диагностики конфликтов.
11. Отработка техники диалога: активное слушание, умение задавать вопросы.
12. Переговорные процессы и его этапы. Нормы в переговорном процессе.
13. Понятие "конфликтная личность". Типы конфликтных личностей.
14. Понятие конфликта и его социальная роль. Классификация конфликтов
15. Понятие социального конфликта. Источники и причины его возникновения.
16. Правила конструктивной критики.
17. Приемы установления контакта при беседе и диалоге.
18. Проблема психологической совместимости-несовместимости.
19. Психологические барьеры как причина конфликтов.
20. Общее представление о конфликтологии как науке (определение, объект, предмет, задачи, методы).
21. Ролевая и статусная структура группы.
22. Способы предупреждения конфликтов (межгрупповых и межличностных) в производственной сфере.
23. Способы разрешения конфликтных ситуаций.
24. Стили ведения переговоров.
25. Стратегии поведения в конфликтах.
26. Стрессовые факторы общения, как источник конфликтов, и пути борьбы с ними.
27. Структурные элементы конфликта. Процесс и динамика конфликта.
28. Факторы, которые мешают правильно общаться.
29. Феномены группового поведения.
30. Этические основы взаимоотношения в группе.

ТЕСТ ПО ТЕМЕ «КОНФЛИКТЫ»

- 1. Перечислите состав участников конфликта в организации.**
 1. Основные участники.
 2. Группы поддержки.
 3. Судьи.
 4. Организаторы.
 5. Другие участники.
- 2. Какие бывают трудовые конфликты по отношениям статуса участников?**
 1. Вертикальные.
 2. Иерархические.
 3. Высшие.
 4. Горизонтальные.
 5. Низшие.
- 3. Перечислите, какие типы конфликтов различают в организациях?**
 1. Конфликты с внешней средой.

2. Внутренние конфликты.

3. Межорганизационные.

4. Перечислите характерные признаки возникновения конфликтной ситуации в организации.

1. Наличие фактов унижения достоинства личности в официальной или неофициальной обстановке.

2. Резкое изменение в отношении к работе.

3. Наличие фактов уклонения от выполнения указаний, распоряжений начальников.

4. Наличие обоюдных или односторонних словесных или физических оскорблений.

5. Замкнутость, уединение, подавленность отдельных членов трудового коллектива.

6. Наличие формальной постановки работы по управлению персоналом.

7. Наличие негативных суждений об окружающей обстановке, о жизни и деятельности сослуживцев и должностных лиц.

5. Перечислите основные противоречия, вызывающие внутренний конфликт.

1. Противоречие между потребностью и социальной нормой.

2. Противоречие мотивов, интересов и потребностей.

3. Противоречие социальных ролей.

4. Противоречие моральных норм.

5. Противоречие социальных ценностей и норм.

6. Перечислите стили поведения сторон в конфликте.

1. Конфронтация.

2. Приспособление.

3. Избегание.

4. Компромисс.

5. Сотрудничество.

7. Перечислите элементы алгоритма действий руководителя при разрешении конфликта.

1. Изучение причин возникновения конфликта.

2. Ограничение числа участников конфликта.

3. Анализ конфликта.

4. Разрешение конфликта.

5. Анализ послеконфликтных действий.

8. Что понимается под управлением конфликтом?

1. Управление конфликтом есть целенаправленное воздействие на процесс конфликта, обеспечивающее решение социально значимых задач.

2. Управление конфликтом есть постоянное воздействие на процесс конфликта, обеспечивающее его разрешение.

3. Управление конфликтом есть воздействие на процесс конфликта, обеспечивающее решение его задач

9. Перечислите способы или тактики улаживания конфликтов.

1. Тактика ухода, или избегания конфликта.

2. Силовое подавление, или метод насилия.

3. Метод односторонних уступок или приспособления.

4. Тактика компромисса или сотрудничества.

5. Тактика взаимных уступок.

10. Укажите основной позитивный метод разрешения конфликтов.

1. Спор.

2. Сопереживание.

3. Переговоры.

КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ

1. Общее представление о конфликтологии, как науке (определение, объект, предмет, задачи, методы).
2. Особенности изучения конфликтов в различных науках.
3. Понятие социального конфликта. Источники и причины его возникновения.
4. Проблема психологической несовместимости.
5. Структурные элементы конфликта.
6. Процесс и динамика конфликта.
7. Понятие "конфликт", классификация конфликтов.
8. Понятие "конфликтная личность". Типы конфликтных личностей.
9. Стратегии поведения в конфликтах.
10. Методы диагностики конфликтов.
11. Источники конфликтов в организации.
12. Конфликтная ситуация, инцидент. Инцидент информационный, деятельностьный, спровоцированный, скрытый.
13. Внутриличностные конфликты (психодинамические, ситуационные). Причины и последствия внутриличностного конфликта, предупреждение и разрешение внутриличностных конфликтов).
14. Межгрупповой конфликт в производственной среде: особенности, виды, причины возникновения, способы урегулирования.
15. Способы предупреждения конфликтов (межгрупповых и межличностных) в производственной сфере.
16. Картография конфликта.
17. Исследование причин конфликта с помощью диаграммы Исигавы.
18. Понятие о медиации.

7.4. Материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

№ п/п	Контролируемые мероприятия	Количество мероприятий/баллы	Максимальное кол-во баллов	Срок предоставления
1.	Посещение занятий	2 балла за занятие	18	по расписанию
2.	Активность студента на занятии	2 балла за занятие	18	по расписанию
3.	Выступления на семинарских занятиях			по расписанию
3.1.	полный ответ на вопрос	5 баллов	20	
3.2.	доклад (сообщение) по дополнительной теме	4 балла	4	
3.3.	дополнения	0,5-1 балл	10	
4.	Контрольные работы	5 баллов за к/р	10	по расписанию
5	Зачетное занятие	10 баллов	10	
Итого:			90	

Система штрафов

Показатель	Баллы
Опоздания (два и более)	-2
Не готов к практической части	-2
Нарушение учебной дисциплины	-2
Пропуск лекции без уважительной причины (за 1 лекцию)	-2
Пропуск практического занятия без уважительной причины (за 1 занятие)	-2

Начисление бонусов

Показатель	Баллы
Отсутствие пропусков лекций (посетил все лекции)	+2
Отсутствие пропусков практических занятий	+3
Постоянная активность студента на занятиях	+2
Участие в конференции	+3

Преподаватель, реализующий дисциплину (модуль), в зависимости от уровня подготовленности обучающихся может использовать иные формы, методы контроля и оценочные средства, исходя из конкретной ситуации.

8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

а) Основная литература:

1. Балан В.П., Душкин А.В., Новосельцев В.И. Конфликтология: Учебное пособие для вузов / Под ред. профессора В.И. Новосельцева. - М.: Горячая линия - Телеком, 2015. – URL: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785991204460.html> (ЭБС «Консультант студента»).
2. Дмитриев А.В. Конфликтология: Рек. М-вом образования РФ в качестве учеб. пособ. для вузов / Дмитриев А.В. - М.: Гардарики, 2003. -320с.
3. Конфликтология: конспект лекций / С.И. Самыгин [и др.]; под ред. Самыгина. Ростов н/Д: Феникс, 2018. -220с.
4. Светлов В.А. Введение в конфликтологию. - М.: ФЛИНТА, 2015. - URL: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785976518476.html> (ЭБС «Консультант студента»).

б) Дополнительная литература:

1. Андреев В.И. Конфликтология: Искусство спора, ведение переговоров, решение конфликтов. М.: Народное образование, 1995. -128 с.
2. Андреева Г.М. Социальная психология: Учебник для высших учебных заведений. - М.: Аспект Пресс, 2017. - URL: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785756708271.html> (ЭБС «Консультант студента»).
3. Анцупов А.Я Конфликтология. - 3-е изд. - СПб.: Питер, 2007. - 496 с. (8 экз.).
4. Балан В.П., Душкин А.В., Новосельцев В.И. Управление конфликтами: Учебное пособие для вузов / Под ред. профессора В.И. Новосельцева. - М.: Горячая линия - Телеком, 2015. - URL: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785991204712.html> (ЭБС «Консультант студента»)
5. Битянова Р. М. Социальная психология. М., 1995.
6. Бодалев А. А. Личность и общество. М., 1983.
7. Бородин Ф. М., Коряк Н. М. Внимание: конфликт! Новосибирск, 1989.
8. Бройнинг Г. Руководство по ведению переговоров. М.: ИНФРА –М. 1996. -112 с.
9. Ганеев А.М., Тронова Л.С. Конфликтология: практикум. -Казань: Изд-во КФЭИ, 1996. -284 с.
10. Григорьева Т.Г., Усольцева Т.П. Основы конструктивного общения. Хрестоматия. Новосибирск: Изд-во Новосиб. Ун-та; М.: Совершенство, 1997. -198 с.
11. Гришина Н.В. Психология конфликта. -СПб.: Изд-во «Питер», 2000. -464 с.
12. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии: Доп. М-вом образования РФ в качестве учеб. пособ. для вузов... по специальностям "Психология", "Юриспруденция", "Менеджмент организации", "Социальная антропология", "Связи с общественностью", "Социальная работа" / С. М. Емельянов. - 2-е изд.; Доп. и перераб. - СПб.: Питер, 2005. -400с
13. Журавлев В.И. Основы педагогической конфликтологии: Учебник. - М.: Российское педагогическое агентство, 1995. -183 с.

14. Конфликтология: Рек. М-вом общего и профессионального образования РФ для вузов / Под. ред. В.П. Ратникова. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2002. – 512 с.
15. Кузин Ф.А. Культура делового общения: Практическое пособие –М. 2002.
16. Международные отношения. Теории, конфликты, движения, организации. М., «Альфа-М, Инфра-М», 2011. – 344 с.
17. Морозов А.В. Деловая психология. Курс лекций. Санкт-Петербург, «Изд-во СОЮЗ». 2000.
18. Островская И.В. Психология общения. - М.: ГЭОТАР-Медиа, 2018. – URL: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785970447369.html> (ЭБС «Консультант студента»).
19. Светлов В. А. Введение в единую теорию анализа и разрешения конфликтов, М., «Либроком». 2009.-565 с.
20. Социальные конфликты в контексте процессов глобализации и регионализации /гл. ред.: Е. И. Степанов. - М.: ЛЕНАНД, 2005. - 662 с.

в) Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети Интернет, необходимый для освоения дисциплины:

- **Электронная библиотечная система (ЭБС) ООО «Политехресурс» «Консультант студента».** Многопрофильный образовательный ресурс «Консультант студента» является электронной библиотечной системой, предоставляющей доступ через сеть Интернет к учебной литературе и дополнительным материалам, приобретенным на основании прямых договоров с правообладателями. Каталог в настоящее время содержит около 15000 наименований. Содержит учебную, учебно-методическую литературу и дополнительные материалы, по экономическим, юридическим, гуманитарным, инженерно-техническим и естественно-научным направлениям и специальностям, приобретенным на основании прямых договоров с правообладателями. www.studentlibrary.ru. *Регистрация с компьютеров АГУ.*
- **Электронная библиотека «Астраханский государственный университет» собственной генерации на платформе ЭБС «Электронный Читальный зал – БиблиоТех».** <https://biblio.asu.edu.ru> *Учетная запись образовательного портала АГУ*
- **Электронный каталог Научной библиотеки АГУ.** Включает библиографические описания книг, электронных изданий, статей из журналов и газет, находящихся в фонде библиотеки. <https://library.asu.edu.ru>. *Доступ свободный.*
- **Электронный каталог «Научные журналы АГУ»:** <http://journal.asu.edu.ru/> *Доступ свободный*
- **Электронно-библиотечная система издательства «ЮРАЙТ» раздел «ЛЕГЕНДАРНЫЕ КНИГИ»** содержит сотни легендарных изданий основателей наук – Циолковского, Менделеева, Павлова и других известных ученых. Собраны оригинальные тексты на иностранных языках классиков мировой литературы и науки, а также оригиналы исторических документов. www.biblio-online.ru, <https://urait.ru/>. *Доступ свободный.*
- **Электронная библиотечная система IPRbooks.** www.iprbookshop.ru
- **Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru.** Электронный доступ к 64 наименованиям журналов по гуманитарным, естественным, техническим наукам. Перечень журналов представлен на сайтах университета и научной библиотеки. <http://elibrary.ru>. *Регистрация с компьютеров АГУ.*
- **Информационно - аналитическая система SCIENCE INDEX** [организация] научной электронной библиотеки eLIBRARY.RU. Анализ публикационного потока и цитируемости публикаций как на уровне всей организации в целом, так и на уровне ее отдельных подразделений (лабораторий, факультетов и т.д.) научных сотрудников, преподавателей. <http://elibrary.ru> *Регистрация с компьютеров АГУ.*
- **Издательство Springer** - электронные ресурсы издательства «Springer Nature» по естественным, техническим, прикладным и социальным наукам. Доступны книги и книжные серии, журналы, протоколы лабораторных исследований, база данных по материаловедению, электрон-

ные справочники. **Springer LINK** полнотекстовая коллекция электронных журналов и электронных, включая монографии, справочники и труды конференций по различным отраслям знаний на платформе <https://rd.springer.com/> Доступ с компьютеров АГУ.

- **Scopus** - мультидисциплинарная библиографическая и реферативная база данных и инструмент для отслеживания цитируемости статей, опубликованных в научных изданиях. Scopus охватывает свыше 18 тыс. изданий от 5 тыс. научных издательств мира, включая около 13 млн патентов США, Европы и Японии, а также материалы научных конференций. Разрабатывается и поддерживается издательством «Elsevier». <http://www.scopus.com>. Доступ с компьютеров АГУ

- **А. Я. Психология:** тесты, тренинги, словарь, статьи. www.azps.ru Доступ свободный.

- **Тестотека-** Психологический сайт, на котором собраны тесты (стимульный материал, бланки, инструкции, обработка и интерпретация), разработанные ведущими отечественными и зарубежными психологами. <http://testoteka.narod.ru> Доступ свободный.

- **Psylab.info** Энциклопедия психодиагностики. Сайт, на котором собраны диагностические и экспериментальные методы и методики, необходимые в работе как практических психологов, так и психологов-исследователей, биографии известных психологов, психологические статьи. Доступ свободный.

9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Для лекционных занятий необходима лекционная аудитория с доской. Желателен мультимедиа-проектор и экран для демонстрации презентаций, фрагментов фильмов.

Для подготовки к практическим, семинарским занятиям необходимы компьютерные аудитории с выходом в интернет.

При необходимости рабочая программа дисциплины (модуля) может быть адаптирована для обеспечения образовательного процесса инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, в том числе для обучения с применением дистанционных образовательных технологий. Для этого требуется заявление студента (его законного представителя) и заключение психолого-медико-педагогической комиссии (ПМПК).