

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Астраханский государственный университет имени В. Н. Татищева»
(Астраханский государственный университет им. В. Н. Татищева)

СОГЛАСОВАНО
Руководитель ОПОП

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой психологии

Б.В. Кайгородов

Б.В. Кайгородов

«04» апреля 2024 г.

«04» апреля 2024 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«ПРИКЛАДНАЯ КОНФЛИКТОЛОГИЯ В ОРГАНИЗАЦИОННОМ КОНТЕКСТЕ»

Составитель	Кузнецова Ю.В., канд. психол. наук, доцент, доцент кафедры психологии
Согласовано с работодателями:	Лыкова Е.К., руководитель отдела по психолого-педагогической работе при управлении образования администрации муниципального образования «Город Астрахань Русанова О.А., психолог I категории отряда охраны, к.псих.н., Филиала ПАО «Газпром» «Южное межрегиональное охраны ПАО «Газпром» в г. Краснодар
Направление подготовки	37.04.01 Психология
Направленность (профиль) ОПОП	Организационная психология
Квалификация (степень)	магистр
Форма обучения	очная, очно-заочная
Год приёма	2024
Курс	1 (по очной форме) / 2 (по очно-заочной форме)
Семестр	1 (по очной форме) / 4 (по очно-заочной форме)

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Целями освоения дисциплины «Прикладная конфликтология в организационном контексте» являются: познакомить магистрантов с различными формами управления конфликтами в организации.

1.2. Задачи освоения дисциплины: 1) рассмотреть понятие, виды и формы конфликтов в организации; 2) сформировать умения применять методы управления конфликтами и методы разрешения конфликтов в организации.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

2.1. Учебная дисциплина «Прикладная конфликтология в организационном контексте» относится к части дисциплин, формируемой участниками образовательных отношений и осваивается в 1 семестре (очная форма обучения) и в 4 семестре (очно-заочная форма обучения).

2.2. Для изучения данной учебной дисциплины необходимы следующие знания, умения, навыки, формируемые предшествующими учебными дисциплинами: по очной форме обучения дисциплина осваивается в 1 семестре, по очно-заочной форме обучения *«Организационная культура: диагностика, планирование и развитие»*; *«Психология лжи»*.

Знания: основные характеристики организационной культуры и её влияние на поведение персонала; принципы диагностики, интерпретации и изменения культуры организации; причины внутриорганизационных противоречий; психологические основы и типология лжи в межличностных и деловых коммуникациях; механизмы искажения информации и поведенческие признаки неискренности, важные для понимания скрытых аспектов конфликтного взаимодействия.

Умения: анализировать состояние организационной среды и выявлять потенциальные источники напряжённости и противоречий; интерпретировать проявления отклоняющегося и манипулятивного поведения как возможные предвестники конфликтов; использовать знания об организационной культуре и особенностях лжи для прогнозирования и предупреждения конфликтных ситуаций; применять психодиагностические и наблюдательные методы для оценки риска внутриорганизационного конфликта.

Навыки: распознавания скрытых причин и предпосылок конфликта в организациях на основе анализа ценностей, норм и коммуникативных искажений; профессионального наблюдения за поведением участников взаимодействия в коллективе; применения знаний о культурных, этических и психологических факторах для комплексной оценки конфликтного потенциала в организационной системе.

2.3. Последующие учебные дисциплины, для которых необходимы знания, умения, навыки, формируемые данной учебной дисциплиной: *«Психология воздействия»*; *«Психология делового общения»*.

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Процесс освоения дисциплины направлен на формирование элементов следующих компетенции в соответствии с ФГОС ВО и ОПОП ВО по данному направлению подготовки / специальности:

а) универсальных (УК): **УК-5.** Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия;

б) профессиональных (ПК): **ПК-3.** Способен разрабатывать и осуществлять мероприятия, направленные на реализацию стратегии организационного управления, обеспечивать их психологическое сопровождение и оценивать организационные и социальные последствия.

Таблица 1. Декомпозиция результатов обучения

Код компетенции	Код и наименование индикатора	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
		Знать (1)	Уметь (2)	Владеть (3)

	достижения компетенции			
УК-5	УК-5.1 Понимание влияния культурных различий на организационные конфликты.	–основы культурной детерминации поведения в организациях; типологию культурных различий и их влияние на организационные процессы.	–анализировать организационные конфликты с учётом культурных факторов; учитывать влияние культурных различий при разработке стратегии разрешения конфликтов.	–интегрировать культурные аспекты в стратегии управления конфликтами; использовать культурно адаптированные методы разрешения конфликтных ситуаций.
	УК-5.2 Умение учитывать социокультурные особенности при разрешении межкультурных конфликтов.	–подходы к межкультурному общению и разрешению конфликтов; методы исследования межкультурных различий.	–применять знания о культурных различиях для диагностики и разрешения конфликтов; прогнозировать культурные конфликты и их разрешение в межкультурной среде.	–эффективно решать конфликты, используя знания о культурных различиях и их роли в поведении участников.
ПК-3	ПК-3.1 Разработка стратегий для управления конфликтами в организациях с учётом психологических факторов.	–теории и методы управления конфликтами в организации; психологические механизмы, влияющие на поведение участников конфликтов.	–разрабатывать и реализовывать стратегии управления конфликтами в организациях, применяя психологические методы; оценивать и прогнозировать влияние конфликтов на организационные структуры.	–осуществлять психологическое сопровождение конфликтных процессов, анализировать их последствия для участников.
	ПК-3.2 Психологическое сопровождение конфликтных процессов и оценка социальных последствий для участников.	–теории и методы психологического сопровождения конфликтных процессов; социальные и организационные последствия конфликтов.	–применять методы психологического сопровождения участников конфликтов в организациях; анализировать последствия конфликтов для	–эффективно оценивать последствия конфликтов для участников и организации, осуществлять вмешательство и сопровождение для разрешения

			социальной и организационной среды.	конфликтных ситуаций.
--	--	--	-------------------------------------	-----------------------

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость дисциплины в соответствии с учебным планом составляет 2 зачетные единицы (72 часа).

Трудоемкость отдельных видов учебной работы студентов очной и очно-заочной форм обучения приведена в таблице 2.1.

Таблица 2.1. Трудоемкость отдельных видов учебной работы по формам обучения

Вид учебной и внеучебной работы	Для очной формы обучения	Для очно-заочной формы обучения
Объем дисциплины в зачетных единицах	2	2
Объем дисциплины в академических часах	72	72
Контактная работа обучающихся с преподавателем (всего), в том числе (час.):	24	18
- занятия лекционного типа, в том числе: - практическая подготовка (если предусмотрена)	-	-
- занятия семинарского типа (семинары, практические, лабораторные), в том числе: - практическая подготовка (если предусмотрена)	24 2	18 2
- консультация (предэкзаменационная)	-	-
- промежуточная аттестация по дисциплине	-	-
Самостоятельная работа обучающихся (час.)	48	54
Форма промежуточной аттестации обучающегося (зачет/экзамен), семестр (ы)	Зачет – 1 семестр	Зачет – 4 семестр

Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий и самостоятельной работы, для каждой формы обучения представлено в таблице 2.2.

**Таблица 2.2. Структура и содержание дисциплины
для очной формы обучения**

Раздел, тема дисциплины	Контактная работа, час.							СР, час.	Итого часов	Форма текущего контроля успеваемости, форма промежуточн ой аттестации [по семестрам]
	Л		ПЗ		ЛР		КР / КП			
	Л	в т.ч. ПП	ПЗ	в т.ч. ПП	ЛР	в т.ч. ПП				
Семестр 1.										
Тема 1. Природа и специфика конфликтов в организации			6					12	18	собеседование, контрольная работа, индивидуально е творческое задание
Тема 2. Причины, факторы и последствия конфликтов в организациях			6					12	18	дискуссия, составление опорной схемы по вопросу, решение задач
Тема 3. Методы и технологии разрешения конфликтов в			6	1				12	18	собеседование, контрольная работа,

Раздел, тема дисциплины	Контактная работа, час.							СР, час.	Итого часов	Форма текущего контроля успеваемости, форма промежуточн ой аттестации [по семестрам]
	Л		ПЗ		ЛР		КР / КП			
	Л	в т.ч. ПП	ПЗ	в т.ч. ПП	ЛР	в т.ч. ПП				
организации										групповое творческое задание
Тема 4. Управление конфликтами как элемент организационного развития			6	1				12	18	собеседование, контрольная работа, индивидуально е творческое задание
Консультации										
Контроль промежуточной аттестации										Зачет
ИТОГО за семестр:			24	2				48	72	
Итого за весь период			24	2				48	72	

для очно-заочной формы обучения

Раздел, тема дисциплины	Контактная работа, час.							СР, час.	Итого часов	Форма текущего контроля успеваемости, форма промежуточн ой аттестации [по семестрам]
	Л		ПЗ		ЛР		КР / КП			
	Л	в т.ч. ПП	ПЗ	в т.ч. ПП	ЛР	в т.ч. ПП				
Семестр 4.										
Тема 1. Природа и специфика конфликтов в организации			5					13	18	собеседование, контрольная работа, индивидуально е творческое задание
Тема 2. Причины, факторы и последствия конфликтов в организациях			5					13	18	дискуссия, составление опорной схемы по вопросу, решение задач
Тема 3. Методы и технологии разрешения конфликтов в организации			5	1				13	18	собеседование, контрольная работа, групповое творческое задание
Тема 4. Управление конфликтами как элемент организационного развития			3	1				15	18	собеседование, контрольная работа, индивидуально е творческое задание
Консультации										
Контроль промежуточной аттестации										Зачет
ИТОГО за семестр:			18	2				54	72	
Итого за весь период			18	2				54	72	

Примечание: Л – лекция; ПЗ – практическое занятие, семинар; ЛР – лабораторная работа; ПП – практическая подготовка; КР / КП – курсовая работа / курсовой проект; СР – самостоятельная работа.

Таблица 3. Матрица соотнесения разделов, тем учебной дисциплины и формируемых в них компетенций

Разделы, темы дисциплины	Кол-во часов	Код компетенции		общее количество компетенций
		УК-5	ПК-3	
Тема 1. Природа и специфика конфликтов в организации	18	+	+	2
Тема 2. Причины, факторы и последствия конфликтов в организациях	18	+	+	2
Тема 3. Методы и технологии разрешения конфликтов в организации	18	+	+	2
Тема 4. Управление конфликтами как элемент организационного развития	18	+	+	2
Консультации				
Контроль промежуточной аттестации				
Итого	72	1	1	2

Краткое содержание каждой темы дисциплины

Тема 1. Природа и специфика конфликтов в организации

Понятие конфликтной ситуации и конфликта в организации. Конфликт как процесс и результат противоречивого взаимодействия субъектов в формальной и неформальной структуре организации. Конфликт как форма отражения ролевых, статусных, ценностных и ресурсных противоречий. Структура конфликта: участники, объект, предмет, цели, способы выражения. Инцидент и конфликтная ситуация как ключевые элементы формулы конфликта (Шейнов). Эскалация конфликтогенов и её закономерности. Психологическая природа конфликта: потребности, установки, идентичность. Классификация организационных конфликтов по направленности (горизонтальные, вертикальные, смешанные), по характеру причин (объективные и субъективные), по последствиям (конструктивные и деструктивные), по сфере разрешения (рационально-деловая и эмоционально-личностная). Роль статуса, должностного положения и ожиданий в инициировании конфликта. Психологические типы конфликтных личностей: демонстративные, ригидные, неуправляемые, сверхточные, рационалисты, безвольные. Особенности конфликтов в организациях в условиях дефицита информации, перегрузки, конкуренции. Конфликт как индикатор функциональных и структурных деформаций.

Тема 2. Причины, факторы и последствия конфликтов в организациях

Типология причин конфликтов в организации: функциональные, институциональные, социально-психологические, ценностные, управленческие, коммуникативные. Влияние организационной структуры на уровень конфликтности: отсутствие ролевой чёткости, противоречия в должностных инструкциях, несоответствие объёмов полномочий и ответственности. Фрустрационные, эмоциональные и мотивационные детерминанты конфликта. Конфликтогены: виды, механизм действия, примеры (приказание, утаивание информации, подшучивание, категоричность, навязывание мнений, игнорирование потребностей). Конфликтогены как проявление стремления к превосходству, агрессии и эгоизма. Эмпатия и благожелательные послылы как антиконфликтные средства. Последствия организационных конфликтов: дисфункциональные (демотивация, эмоциональное выгорание, снижение продуктивности, рост текучести кадров) и функциональные (актуализация системных проблем, стимул к развитию, усиление корпоративной рефлексии). Конфликт как источник разрушения и как потенциальный механизм организационного совершенствования.

Тема 3. Методы и технологии разрешения конфликтов в организации

Формула конфликта и технология анализа конфликтной ситуации. Диагностика инцидента и глубинных причин. Выбор стратегии поведения в конфликте: соперничество, компромисс, сотрудничество, уклонение, приспособление. Стратегические и тактические методы разрешения конфликтов. Принципиальные и позиционные переговоры (Фишер, Юри). Технологии эффективных переговоров с «трудными» людьми. Посредничество как внеюрисдикционная практика (Дэна). Психологическое айкидо и метод амортизации (Литвак). Применение эмпатийных подходов, принципов оптимального самоутверждения (Корнелиус, Фэйр). Тактические действия по локализации конфликта: ограничение общения, нейтрализация инцидента, перевод внимания на нейтральный объект. Юридические методы разрешения: локальные нормативные акты, трудовой кодекс, процедуры дисциплинарных комиссий, медиация. Внеюрисдикционные методы: фасилитация, внутриорганизационное посредничество, коучинг, корректировка взаимодействий. Манипулятивные техники влияния на участников конфликта. Этические ограничения управления поведением в конфликте. Технологии снижения интенсивности: создание благоприятной атмосферы, восстановление доверия, управление эмоциональным фоном, включение неформальных лидеров.

Тема 4. Управление конфликтами как элемент организационного развития

Организационные способы управления конфликтами: замена лидеров, замена конфликтных участников, перераспределение ролей, изменение формальных структур, ротация, изменение содержания труда. Введение независимых контролирующих элементов. Создание подгрупп внутри конфликтующих сторон и управление их взаимодействием. Влияние структурной реорганизации на снижение конфликтности. Социологические и культурные способы: трансформация системы ценностей, норм, символических кодов. Изменение отношения к деятельности как способ смещения конфликтной фокусировки. Коррекция властных и зависимых отношений в организационной иерархии. Изменение структуры неформальных групп и системы влияния. Повышение эмпатийности и эмоционального интеллекта в управлении персоналом. Введение позитивных практик признания, справедливости, сопричастности. Развитие системной профилактики конфликтов через обучение, супервизию, коучинг, тренинги. Конфликт как триггер организационного развития. Встраивание управления конфликтами в систему стратегического менеджмента и культуры организации.

5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ПРЕПОДАВАНИЮ И ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Указания для преподавателей по организации и проведению учебных занятий по дисциплине

Основные формы занятий по данной дисциплине являются лекционные и практические (семинарские) занятия. Лекция представляет собой систематичное, последовательное устное изложение преподавателем определенного раздела учебной дисциплины. Слушание лекции предполагает активную мыслительную деятельность студентов, главная задача которых – понять сущность рассматриваемой темы, уловить логику рассуждений лектора; размышляя вместе с ним, оценить его аргументацию, составить собственное мнение об изучаемых проблемах и соотнести услышанное с тем, что уже изучено. При этом студент должен конспектировать (делать записи) изложенный в лекции материал. Ведение конспектов является творческим процессом и требует определенных умений и навыков. Целесообразно следовать некоторым практическим советам: формулировать мысли кратко и своими словами, записывая только самое существенное; учиться на слух отделять главное от второстепенного; оставлять в тетради поля, которые можно использовать в дальнейшем для уточняющих записей, комментариев, дополнений; постараться выработать свою собственную систему сокращений часто встречающихся слов (это дает возможность меньше писать, больше слушать и думать). Сразу после лекции полезно просмотреть записи и по свежим следам восстановить пропущенное и

дописать в конспект.

Практическое (семинарское) занятие – это особая форма учебно-теоретических занятий, которая, как правило, служит дополнением к лекционному курсу. Его отличительной особенностью является активное участие самих студентов в объяснении вынесенных на рассмотрение проблем, вопросов. Преподаватель дает возможность студентам свободно высказаться по обсуждаемому вопросу и только помогает им правильно построить обсуждение. Студенты заблаговременно знакомятся с планом семинарского занятия и литературой, рекомендуемой для изучения данной темы, чтобы иметь возможность подготовиться к семинару.

При подготовке к занятию необходимо: проанализировать его тему, подумать о цели и основных проблемах, вынесенных на обсуждение; внимательно прочесть конспект лекции по этой теме; изучить рекомендованную литературу, делая при этом конспект прочитанного или выписки, которые понадобятся при обсуждении на семинаре; постараться сформулировать свое мнение по каждому вопросу и аргументировано его обосновать. Практическое (семинарское) занятие помогает студентам глубоко овладеть предметом, способствует развитию умения самостоятельно работать с учебной литературой и документами, освоению студентами методов научной работы и приобретению навыков научной аргументации, научного мышления. Преподавателю же работа студентов на семинаре позволяет судить о том, насколько успешно они осваивают материал курса.

Семинарские занятия по дисциплине могут проводиться с применением принципов работы в командах, обучения равных равными, использования методов геймификации, визуализации, анализа текстов, подготовки групповых проектных заданий и др.

Самостоятельная работа студентов направлена на решение следующих задач:

- формировать логическое мышление, навыки создания научных работ гуманитарного направления, ведения научных дискуссий;
- развитие навыков работы с разноплановыми источниками;
- осуществление эффективного поиска информации;
- получение, обработка и сохранение источников информации;
- преобразование информации в знание.

Для решения указанных задач студентам предлагаются к прочтению и содержательному анализу тексты, включая научные работы, научно-популярные статьи, документы официального и личного происхождения. Результаты работы с текстами обсуждаются на семинарских занятиях. Студенты выполняют задания, самостоятельно обращаясь к учебной, справочной литературе. Проверка выполнения заданий осуществляется как на семинарских занятиях с помощью устных выступлений студентов и их коллективного обсуждения, так и с помощью письменной контрольной работы. Самостоятельная работа заключается в более глубоком и разностороннем изучении тем учебной программы по курсу дисциплины и рекомендованной литературы. Также возможны задания в виде поиска необходимой информации в Internet и других источниках. Самостоятельная работа студентов подразумевает в том числе и работу под руководством преподавателей (консультации), а также индивидуальную работу студентов в библиотеке.

Дополнительными формами самостоятельной работы являются групповые и индивидуальные задания. Они являются, как правило, продолжением аудиторных занятий и содействуют овладению практическими навыками по основным разделам дисциплины. Контроль выполненной работы осуществляется на очередном семинарском занятии в форме устного опроса, собеседования, тестирования, либо выполнения письменной контрольной работы и т.д.

Виды заданий для самостоятельной работы студентов: **для овладения знаниями:**

- чтение текста (учебника, дополнительной литературы);
 - составление плана текста;
 - конспектирование текста; выписки из текста; работа со словарями и справочниками;
- ознакомление с нормативными документами;
- учебно-исследовательская работа; использование
 - аудио- и видеозаписей, компьютерной техники
- в целях поиска
- дополнительной информации по заданной теме (работа с Интернет-ресурсами, энциклопедиями, дополнительной литературой) и др.;
- для закрепления и систематизации знаний:*

- работа с конспектом лекции (обработка текста);
- составление плана и тезисов ответа;
- составление таблиц для систематизации учебного материала;
- ответы на контрольные вопросы;
- аналитическая обработка текста (аннотирование, рецензирование, реферирование, контент-анализ и др.);
- подготовка сообщений к выступлению на семинаре, конференции;
- составление библиографии, тестирование и др. *для формирования умений*;
- решение вариативных задач и упражнений;
- выполнение индивидуальных и групповых творческих заданий. Творческие задания, как форма самостоятельной работы, представляют подготовку самостоятельного развернутого ответа по конкретной теме или вопросу. Задания преподаватель предлагает специально для каждой группы, с учетом профиля, по которому группа специализируется и потенциала группы. В ходе выполнения творческих заданий студенты работают индивидуально и в группах, что способствует развитию, как личной творческой инициативы, так и умению работать в команде. Таким образом, развитие и формирование компетенций в курсе будет способствовать эффективности профессиональной деятельности.

Критериями оценки результатов самостоятельной работы студента могут являться: уровень освоения студентом учебного материала; умение студента использовать теоретические знания при выполнении практических задач; обоснованность и четкость изложения ответа; оформление материала в соответствии с требованиями стандартов; сформированные умения и навыки в соответствии с целями и задачами изучения дисциплины.

Управление самостоятельной работой студента:

- предварительное указание перечня вопросов, которые предполагается отработать на очередной лекции и практическом занятии;
- согласование тем докладов;
- предоставление студентам методического обеспечения и проведение консультации по подготовке к практическому занятию (рекомендации по написанию докладов, решению задач, подготовке к тестированию; указание перечня основной и дополнительной литературы, электронных ресурсов и др.);
- контроль за работой студентов на практическом занятии.

5.2. Указания для обучающихся по освоению дисциплины

При освоении курса необходимо ознакомиться с рабочей программой и подобрать соответствующую литературу. Теоретический материал следует изучать последовательно в соответствии с рабочей программой. Также следует ориентироваться на конспекты лекций, излагающие кратко материал курса. Это позволит получить представления о предметном поле дисциплины, освоив соответствующую терминологию, выявить сущность основных понятий и закономерностей, определить основные подходы к решению поставленных задач.

Вопросы и задания для самостоятельной работы обучающихся, материалы, необходимые для подготовки к учебным занятиям (разделы книг, статьи и т. д.): указаны в списке обязательной и дополнительной литературы.

Самостоятельная работа обучающихся предполагает освоение информации и навыков, освещенных в следующих учебных пособиях и главы их них:

Табачникова, А. А. Конфликтология : методическое пособие / А. А. Табачникова. - Москва : Дело, 2024. - 80 с. - ISBN 978-5-85006-567-6. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785850065676.html> (дата обращения: 13.04.2025). - Режим доступа : по подписке.

Маврин, О. В. Медиация. Базовый курс для организации работы служб примирения (служб медиации) в организациях среднего профессионального образования : учеб. пособие / Авт. -сост. О. В. Маврин - Казань : Изд-во Казан. ун-та, 2014. - 92 с. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/KFU0001.html> (дата обращения: 13.04.2025). - Режим доступа : по подписке.

Таблица 4. Содержание самостоятельной работы обучающихся**для очной формы обучения**

Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение	Кол-во часов	Форма работы
Тема 1. Природа и специфика конфликтов в организации	12	Творческое задание
Тема 2. Причины, факторы и последствия конфликтов в организациях	12	Работа с документами
Тема 3. Методы и технологии разрешения конфликтов в организации	12	Работа в тетради
Тема 4. Управление конфликтами как элемент организационного развития	12	Творческое задание

для очно-заочной формы обучения

Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение	Кол-во часов	Форма работы
Тема 1. Природа и специфика конфликтов в организации	13	Творческое задание
Тема 2. Причины, факторы и последствия конфликтов в организациях	13	Работа с документами
Тема 3. Методы и технологии разрешения конфликтов в организации	13	Работа в тетради
Тема 4. Управление конфликтами как элемент организационного развития	15	Творческое задание

5.3. Виды и формы письменных работ, предусмотренных при освоении дисциплины), выполняемые обучающимися самостоятельно**Основные требования к составлению доклада для семинарского занятия**

Доклад состоит из трёх частей: введение, основная часть, выводы.

Введение – предварительное сообщение общего характера.

Основная часть доклада состоит из двух частей теоретической и практической. В теоретическом разделе отражаются основные научные положения по заявленной теме. В практической части дается анализ конкретных ситуаций по исследуемой проблематике.

Выводы доклада формируются на основе полученных теоретических знаний, а также студент предлагает свои предложения и рекомендации по заявленному вопросу семинарского занятия.

Доклад должен сопровождаться презентационным материалом. В презентационном докладе могут содержаться видеоматериалы, помимо основных текстовых положений темы. Допустимый объем слайдов 8-10. При подготовке всех форм семинарских занятий студенты должны использовать максимальный объем научной литературы. Помимо предложенного списка источников допускается и даже приветствуется самостоятельный подбор литературы студентом.

Особенности работы над рефератом**Подготовка реферата (доклада).**

Цель задания – самостоятельное углублённое изучение отдельных тем курса, выработка навыков научного анализа психологической литературы.

Реферат представляет собой сокращённое отображение реферируемого произведения (15-20 стр. текста). Главным его достоинством является по возможности точное, концентрированное воспроизведение предмета реферирования, изложение в письменном виде и/или в форме публичного выступления результатов самостоятельного изучения какой-либо проблемы. В зависимости от выбранной темы, целей и задач исследования реферат по клинической

психологии предполагает обзор психологических первоисточников, историко-психологической и научно-теоретической литературы. Написание реферата предполагает изложение авторской позиции по выбранной проблеме путём сопоставления с реферируемым произведением. Перечень тем рефератов и докладов представлен в программе.

Особенности выполнения задания.

Предложенные темы рекомендуется раскрывать по нескольким работам, соответственно изложение темы будет носить обзорный характер. При подготовке рефератов студенты должны ориентироваться на список основной и дополнительной литературы, предложенный в программе дисциплины.

Общая структура реферата традиционно включает в себя введение, основную часть, заключение и библиографию.

Во введении обосновывается актуальность темы для науки и для изучения данного учебного курса в частности. Эта часть реферата также включает перечень ключевых для понимания данной проблемы понятий.

В основной части реферата передаётся содержание изученных первоисточников по данной проблеме.

В заключении студент приводит собственные выводы по изученной проблеме, высказывает аргументированное согласие/несогласие с позицией авторов.

Требования к оформлению работы.

Работа должна быть написана логично, последовательно, чётко, грамотно; с соблюдением абзацев, страницы пронумерованы, на каждой следует оставлять поля для замечаний рецензента.

Критерии оценивания рефератов

Оценкой **«отлично»** оценивается реферат, в котором соблюдены следующие требования: обоснована актуальность избранной темы; полно и четко представлены основные теоретические понятия; проведен глубокий анализ теоретических и практических исследований по проблеме; продемонстрировано знание методологических основ изучаемой проблемы; показана осведомленность о новейших исследованиях в данной отрасли (по материалам научной периодики); уместно и точно использованы различные иллюстративные приемы – примеры, схемы, таблицы и т. д.; показано знание межпредметных связей; работа написана с использованием терминов современной науки, хорошим русским языком, соблюдена логическая стройность работы; соблюдены все требования к оформлению реферата.

Оценкой **«хорошо»** оценивается реферативная работа, в которой в целом раскрыта актуальность темы; в основном представлен обзор основной литературы по данной проблеме; недостаточно использованы последние публикации по данному вопросу; выводы сформулированы недостаточно полно; собственная точка зрения отсутствует или недостаточно аргументирована; в изложении преобладает описательный характер.

Оценка **«удовлетворительно»** выставляется при условии: изложение носит исключительно описательный, компилятивный характер; библиография ограничена; изложение отличается слабой аргументацией; работа не выстроена логически; недостаточно используется научная терминология; выводы тривиальны; имеются существенные недостатки в оформлении.

Если большинство изложенных требований к реферату не соблюдено, то реферат не засчитывается.

Составление опорной схемы по вопросу

Самостоятельная работа студентов предполагает осмысление и структурирование изучаемого материала. Одной из форм структурирования изучаемого материала является составление опорной схемы по изучаемому вопросу.

Опорная схема – это блок-схема, т. е. схема, состоящая из блоков и связей между ними. Блоки нужно выделять на основе ключевых составляющих понятий или явлений, способа действия, алгоритма. Возможности современных офисных компьютерных программ облегчают создание удобных для восприятия опорных схем. Опорную схему нужно пояснять дополнительными иллюстративными материалами, конкретными примерами,

Создавать опорную схему следует в следующем порядке:

- выделение ключевых фрагментов из вербального описания (литературного источника – статьи, монографии): смысловых блоков и связей между ними;

- выбор двух-трёх словесных обозначений для каждого фрагмента, при этом сокращение должно быть конструктивным;
- составление списка этих словесных обозначений, который поможет яснее увидеть связи между блоками и создать эскиз опорной схемы;
- создание черновика схемы на большом листе или в специальной компьютерной программе (например, MS Visio). Важно, чтобы схема могла допускать ее редактирование с целью ее симметричности, единообразия, удобства для восприятия и понимания. Целью является не быстрое, а качественное создание схемы;
- перенос готовой опорной схемы на носители, которые планируется использовать на занятии, в образовательной платформе дистанционного обучения LMS Moodle.

Наиболее удобно размещать опорную схему в электронной презентации. Презентация должна включать в себя, помимо первого («титального») слайда, слайд со схематическим отображением сути раскрываемого вопроса (опорная схема), слайд с текстовым разъяснением схемы и слайд с выводом по раскрываемому вопросу.

Анализ монографий и составление аннотаций

Самостоятельная работа студентов предполагает следующие формы: изучение научно-методической работ и беседа по их содержанию, а также анализ и реферирование источников, обозначенных в программе.

Остановимся подробнее над тем, **как необходимо работать над литературным источником.**

Начинать работу над изучением книги (статьи) целесообразно с общего **предварительного знакомства**. Алгоритм работы может быть представлен следующим образом:

- формальные характеристики анализа – название, автор, когда издана (были ли дополнения, исправления, переработки и т.д., трансформировались ли взгляды автора по данной проблеме), выясняем объём;
- содержательный обзор – знакомимся с введением, оглавлением, с общим планом, с заключением, в котором автор, как правило, резюмирует основное.

После предварительного знакомства следует бегло ознакомиться со всем текстом, выделенным для анализа, при этом главной задачей будет постараться понять содержание текста в целом, выделить основные мысли или идеи текста (о чём говорить? какие вопросы ставиться). Какова позиция автора (позитивная, негативная, нейтральная, двойственное отношение к изложенной проблеме; предлагаемый ответ на поставленный вопрос, основные аргументы)? Определите проблему или проблематику, поднятую автором, насколько она актуально и значима.

Работая с источником можно придерживаться следующих рекомендаций.

Обращайте внимания на все непонятные понятия и выражения, работая с текстом, используйте понятийный словарь. Ведите диалог с автором текста. Читая, ставьте вопросы к тексту и выдвигайте предположения о дальнейшем его содержании. Проверяйте верность выдвинутых вами предположений при чтении последующих частей текста.

Спорьте с автором, выдвигайте свои контраргументы. (Свой ответ аргументируйте, используя значения из других теоретических источников, практического материала, жизненных наблюдений). Старайтесь выделять в тексте главное, существенные мысли. Найдите важную информацию, делайте выписки основных идей, положений. Обращайте внимание на фразы, выделенные графически (так как именно они часто выражают ключевые понятия и мысли). Особое внимание уделяйте первым фразам каждого абзаца, так как они, как правило, выражают обобщающее суждение автора. Это поможет выполнить задание, связанные с анализом текста, позволит лучше понять позицию автора текста.

Заключительные этап работы с текстом предполагает повторное прочитывание текста с конспектированием (выделение плана, отбор цитат и т.д.). Работая на данном этапе, следует отбирать главные мысли автора, основные положения, выписывать новые термины, уточнять их содержание. На этом этапе читаемый материал включается в уже имеющиеся знания, и занимают в их системе определённое место. При высказывании собственного мнения необходимо сохранять научный стиль изложения собственной позиции по анализируемому источнику.

Критерии оценивания задания:

Исходя из общих принципов оценивания самостоятельной работы студентов, выполнения задания оценивается по следующим критериям: глубина и полнота раскрытия проблем, изложенных в первоисточнике; логичность и связанность изложения авторской позиции, точность передачи содержания первоисточника; наличие собственного мнения по проблемам, поднимаемым в первоисточнике; культура речи.

Составление опорных схем и таблиц

Цель работы – формирование у студента навыка анализа учебно-методического текста в виде словесно-схематического изображения прочитанного.

Особенности выполнения задания.

Тема для составления опорных схем и таблиц выбирается студентами самостоятельно из представленного в программе списка. Содержательное наполнение схем и таблиц должно развивать положения, представленные в лекционном курсе или представлять альтернативные подходы к изучаемой проблеме.

Основное содержание опорных схем обязательно должно включать в себя следующие моменты:

- описание сущности изучаемого явления или феномена;
- выделение особенностей протекания психических процессов;
- раскрытие особенностей работы психолога по данной тематике.
- список использованной литературы.

Критерии оценки – полнота изложенного материала, последовательность в раскрытии проблемы, чёткость формулировок, обозначение взаимосвязи между отдельными аспектами проблемы, аккуратность оформления.

Каждое грамотно выполненное задание оценивается в 5 баллов.

Составление тематического словаря понятий.

Словарь необходимо вести на протяжении изучения курса, в процессе изучения каждого раздела учебной дисциплины. При этом выбранная тема словаря должна расширяться на каждом этапе обучения. При заполнении терминологического словаря рекомендуется использовать следующий алгоритм анализа: термин; содержание; автор термина; источник сведений (наименование источника, изд-во, год, стр.)

Составление глоссария ключевых понятий психологии развития.

Глоссарий необходимо вести на протяжении изучения курса, в процессе изучения каждого раздела учебной дисциплины. При этом выбранная тема глоссария должна расширяться на каждом этапе обучения. При заполнении терминологического глоссария рекомендуется использовать следующий алгоритм анализа: термин; содержание; автор термина; источник сведений (наименование источника, изд-во, год, стр.) Количество терминов не менее 30.

Глоссарий может быть составлен по следующему образцу:

Понятие	Определение	Автор, выходные данные источника
Амбивалентность	(от лат. <i>ambo</i> – оба и <i>valentia</i> – сила) термин З. Фрейда. А. – характеристика влечений, в которых психоанализ выделяет созидательные и разрушительные тенденции – влечение к жизни и влечение к смерти (Эрос и Танатос).	Психологический словарь, М., 2006.

Критериями для оценивания качества словаря являются:

- соответствие терминов заданной направленности словаря;
- полнота словаря;
- наличие альтернативных толкований того или иного термина.

6. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Возможно применение электронного обучения и дистанционных образовательных

технологий. В соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки реализация компетентностного подхода предусматривает широкое использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий (компьютерных симуляций, деловых и ролевых игр, разбор конкретных ситуаций, психологические и иные тренинги, диспуты, дебаты, портфолио круглые столы и пр.) в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития требуемых компетенций обучающихся.

6.1. Образовательные технологии

Используются формы учебных занятий, развивающих у обучающихся навыки командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерские качества с применением образовательных технологий: групповые дискуссии, анализ ситуаций и имитационных моделей, «равный обучает равного».

Учебные занятия по дисциплине проводятся с применением информационно-телекоммуникационных сетей при опосредованном (на расстоянии) интерактивном взаимодействии обучающихся и преподавателя в режимах on-line и off-line в формах: лекций-презентаций, выполнения виртуальных практических работ на платформах «Электронное образование» и «Zoom».

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/или off-line в формах: видеолекций, лекций-презентаций, видеоконференции, собеседования в режиме чат, форума, чата, выполнения виртуальных практических и/или лабораторных работ и др.

Таблица 5. Образовательные технологии, используемые при реализации учебных занятий

Раздел, тема дисциплины	Форма учебного занятия		
	Лекция	Практическое занятие, семинар	Лабораторная работа
Тема 1. Природа и специфика конфликтов в организации	Лекция-диалог	Фронтальный опрос, групповая дискуссия, выполнение практических заданий, тематические дискуссии	Не предусмотрено
Тема 2. Причины, факторы и последствия конфликтов в организациях	Обзорная лекция	Фронтальный опрос, групповая дискуссия, выполнение практических заданий, тематические дискуссии	Не предусмотрено
Тема 3. Методы и технологии разрешения конфликтов в организации	Лекция-диалог	Фронтальный опрос, групповая дискуссия, выполнение практических заданий, тематические дискуссии	Не предусмотрено
Тема 4. Управление конфликтами как элемент организационного развития	Обзорная лекция	Фронтальный опрос, групповая дискуссия, выполнение практических заданий, тематические	Не предусмотрено

		дискуссии	
--	--	-----------	--

6.2. Информационные технологии

-использование возможностей Интернета в учебном процессе (использование информационного сайта преподавателя (рассылка заданий, предоставление выполненных работ, ответы на вопросы, ознакомление учащихся с оценками и т.д.));

-использование электронных учебников и различных сайтов (например, электронные библиотеки, журналы и т.д.) как источников информации;

-использование возможностей электронной почты преподавателя;

-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 интегрированных образовательных сред, где главной составляющей являются не только применяемые технологии, но и содержательная часть, т.е. информационные ресурсы (доступ к мировым информационным ресурсам, на базе которых строится учебный процесс);

-использование виртуальной обучающей среды (или системы управления обучением LMS Moodle «Электронное образование» или иных информационных систем, сервисов и мессенджеров.

6.3. Программное обеспечение, современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

6.3.1. Программное обеспечение

6.3.1. 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, OpenOffice	Пакеты офисных программ
7-zip	Архиватор
Microsoft Windows 7 Professional	Операционная система
Kaspersky Endpoint Security	Средство антивирусной защиты

6.3.2. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы: Перечень современных профессиональных баз данных, информационных справочных систем

<i>Наименование современных профессиональных баз данных, информационных справочных систем</i>
Электронные версии периодических изданий, размещённые на сайте информационных ресурсов www.polpred.com
Электронный каталог Научной библиотеки АГУ на базе MARK SQL НПО «Информ-систем» https://library.asu.edu.ru/catalog/
Электронный каталог «Научные журналы АГУ» https://journal.asu.edu.ru/
Справочная правовая система КонсультантПлюс. Содержится огромный массив справочной правовой информации, российское и региональное законодательство, судебную практику, финансовые и кадровые консультации, консультации для бюджетных организаций, комментарии законодательства, формы документов, проекты нормативных правовых актов, международные правовые акты, правовые акты, технические нормы и правила. http://www.consultant.ru

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 «Прикладная конфликтология в организационном контексте» 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 – последовательным достижением результатов освоения содержательно связанных между собой разделов, тем.

Таблица 6. Соответствие разделов, тем дисциплины, результатов обучения по дисциплине и оценочных средств

Контролируемый раздел, тема дисциплины (модуля)	Код контролируемой компетенции	Наименование оценочных средств
Тема 1. Природа и специфика конфликтов в организации	УК-5; ПК-3	Собеседование
Тема 2. Причины, факторы и последствия конфликтов в организациях	УК-5; ПК-3	Кейс-задание, эссе
Тема 3. Методы и технологии разрешения конфликтов в организации	УК-5; ПК-3	Собеседование
Тема 4. Управление конфликтами как элемент организационного развития	УК-5; ПК-3	Проекты, кейс-задание

7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания

Таблица 7. Показатели оценивания результатов обучения в виде знаний

Шкала оценивания	Критерии оценивания
5 «отлично»	демонстрирует глубокое знание теоретического материала, умение обоснованно излагать свои мысли по обсуждаемым вопросам, способность полно, правильно и аргументированно отвечать на вопросы, приводить примеры
4 «хорошо»	демонстрирует знание теоретического материала, его последовательное изложение, способность приводить примеры, допускает единичные ошибки, исправляемые после замечания преподавателя
3 «удовлетворительно»	демонстрирует неполное, фрагментарное знание теоретического материала, требующее наводящих вопросов преподавателя, допускает существенные ошибки в его изложении, затрудняется в приведении примеров и формулировке выводов
2 «неудовлетворительно»	демонстрирует существенные пробелы в знании теоретического материала, не способен его изложить и ответить на наводящие вопросы преподавателя, не может привести примеры

Таблица 8. Показатели оценивания результатов обучения в виде умений и владений

Шкала оценивания	Критерии оценивания
------------------	---------------------

5 «отлично»	демонстрирует способность применять знание теоретического материала при выполнении заданий, последовательно и правильно выполняет задания, умеет обоснованно излагать свои мысли и делать необходимые выводы
4 «хорошо»	демонстрирует способность применять знание теоретического материала при выполнении заданий, последовательно и правильно выполняет задания, умеет обоснованно излагать свои мысли и делать необходимые выводы, допускает единичные ошибки, исправляемые после замечания преподавателя
3 «удовлетворительно»	демонстрирует отдельные, несистематизированные навыки, испытывает затруднения и допускает ошибки при выполнении заданий, выполняет задание по подсказке преподавателя, затрудняется в формулировке выводов
2 «неудовлетворительно»	не способен правильно выполнить задание

7.3. Контрольные задания и иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения по дисциплине

ТЕМА 1. ПРИРОДА И СПЕЦИФИКА КОНФЛИКТОВ В ОРГАНИЗАЦИИ

1. Вопросы для обсуждения

1. Какое влияние оказывает структура организации (формальная и неформальная) на возникновение и развитие конфликтов?
2. В чём заключается различие между конфликтом и конфликтной ситуацией? Как эти понятия соотносятся в контексте организации?
3. Какие ролевые, статусные, ценностные и ресурсные противоречия могут стать основой для конфликтов в организации?
4. Каковы основные составляющие структуры конфликта? Какие роли играют участники, объект, предмет и цели конфликта в процессе его разрешения?
5. Почему инцидент и конфликтная ситуация рассматриваются как ключевые элементы формирования конфликта? Как это отражает реальные практики разрешения конфликтов?
6. Каковы закономерности эскалации конфликтогенов, и какие психологические механизмы могут усугубить конфликтную ситуацию?
7. В чём заключается психологическая природа конфликта, и как потребности, установки и идентичности участников влияют на динамику конфликта?
8. Как можно классифицировать организационные конфликты по направленности, причинам, последствиям и сфере разрешения? Приведите примеры.
9. Как роль статуса и должностного положения влияет на вероятность возникновения конфликта в организации?
10. Что такое психологические типы конфликтных личностей, и как они влияют на возникновение и развитие конфликтов в организациях?
11. Как дефицит информации и перегрузка могут быть причинами конфликтов в организации?
12. Какие признаки могут указывать на функциональные или структурные деформации в организации, вызванные конфликтами?

2. Темы рефератов

1. Понятие конфликтной ситуации и конфликта в организационном контексте
2. Формальная и неформальная структура организации как источник конфликтов

3. Конфликт как отражение ролевых, статусных и ресурсных противоречий в организации
4. Структура конфликта: участники, предмет, объект, цели, формы выражения
5. Инцидент и конфликтная ситуация как компоненты формулы конфликта (по В. Шейнову)
6. Эскалация конфликтогенов в организации: механизмы и закономерности
7. Психологическая природа конфликта: роль потребностей, установок и идентичности
8. Классификация организационных конфликтов: типология по направленности, причинам, последствиям и сфере разрешения
9. Горизонтальные, вертикальные и смешанные конфликты в структуре управления
10. Объективные и субъективные причины конфликтов в организациях
11. Конструктивные и деструктивные организационные конфликты: условия и последствия
12. Рационально-деловые и эмоционально-личностные основания конфликта
13. Роль должностного положения и статуса в инициировании конфликта
14. Психологические типы конфликтных личностей и их поведение в организации
15. Конфликты в условиях дефицита информации и управленческой перегрузки
16. Конкуренция как фактор усиления внутриорганизационных конфликтов
17. Конфликт как индикатор функциональных и структурных нарушений в организации
18. Значение анализа природы конфликта для формирования организационной культуры
19. Влияние организационной среды на восприятие и развитие конфликта
20. Превентивные меры и диагностика ранней стадии конфликта: значение понимания его природы

ТЕМА 2. ПРИЧИНЫ, ФАКТОРЫ И ПОСЛЕДСТВИЯ КОНФЛИКТОВ В ОРГАНИЗАЦИЯХ

1. Вопросы для обсуждения

1. Какие причины могут привести к возникновению функциональных, институциональных и социально-психологических конфликтов в организации?
2. Как организационная структура влияет на уровень конфликтности? Какие проблемы могут возникать из-за отсутствия ролевой чёткости или противоречий в должностных инструкциях?
3. Как фрустрация и эмоциональные реакции участников влияют на развитие конфликта в организации? Приведите примеры.
4. Какие основные конфликтогены могут быть выявлены в организациях, и как их механизмы действия могут усугубить конфликты?
5. Как проявления стремления к превосходству, агрессии и эгоизма приводят к конфликтам в организационных структурах? Приведите примеры.
6. Какие методы можно использовать для предотвращения эскалации конфликтогенов и снижения уровня конфликта в организации?
7. В чём заключаются дисфункциональные и функциональные последствия конфликтов в организациях? Какие из них могут быть полезны для развития организации?
8. Как конфликты в организации могут стать индикатором функциональных и структурных деформаций? Что это может сигнализировать для руководителей?
9. Как можно использовать конструктивные конфликты для улучшения организационной структуры и процессов?
10. Какие типы конфликтов (по направленности, причинам, последствиям) наиболее часто встречаются в организациях, и как их правильно классифицировать для дальнейшего анализа и разрешения?

2. Тесты

1. Что является отличительной чертой конструктивного конфликта?

- а) Стремление к доминированию одного из участников
- б) Эмоциональная агрессия
- в) Объективные причины и возможность развития организации
- г) Личностная несовместимость участников

Правильный ответ: в

2. Какой фактор чаще всего приводит к конструктивному конфликту?

- а) Пренебрежение эмоциями коллег
- б) Недовольство оплатой труда
- в) Эгоизм руководителя
- г) Подшучивание в коллективе

Правильный ответ: б

3. Какие факторы относятся к социально-психологическим причинам конфликтов?

- а) Условия труда и оплата
- б) Личностные установки и эмоциональное состояние
- в) Распределение материальных ресурсов
- г) Отсутствие технического обеспечения

Правильный ответ: б

4. Что такое конфликтоген по Шейнову?

- а) Причина организационного спада
- б) Нарушение норм морали
- в) Слово, действие или бездействие, способствующее конфликту
- г) Случайное раздражающее обстоятельство

Правильный ответ: в

5. Какой тип конфликтогенов включает приказания, угрозы и сарказм?

- а) Эмоциональный
- б) Институциональный
- в) Стремление к превосходству
- г) Эмпатийный

Правильный ответ: в

6. Что, согласно хрестоматии, помогает прервать эскалацию конфликтогенов?

- а) Отстранение от конфликта
- б) Благожелательные послы
- в) Повышение голосом
- г) Ироничное замечание

Правильный ответ: б

7. Что является причиной деструктивных конфликтов?

- а) Объективные структурные проблемы
- б) Только плохая мотивация
- в) Чаще всего субъективные ошибки участников
- г) Конкурентная борьба

Правильный ответ: в

8. Какой из примеров является функциональным следствием конфликта?

- а) Рост текучести кадров
- б) Эмоциональное выгорание

- в) Демотивация сотрудников
- г) Усиление корпоративной рефлексии

Правильный ответ: г

9. Что относится к институциональным причинам конфликта?

- а) Нарушение субординации
- б) Неэффективная структура управления
- в) Неуверенность в себе
- г) Эмоциональное выгорание

Правильный ответ: б

10. Какой конфликт может развиваться при размытости должностных инструкций?

- а) Ценностный
- б) Горизонтальный
- в) Ролевой
- г) Внешний

Правильный ответ: в

11. Какие действия относятся к проявлениям эгоизма?

- а) Повышение зарплаты себе
- б) Приказ начальника
- в) Ироничная шутка
- г) Забота о подчинённом

Правильный ответ: а

12. Почему проявления эгоизма считаются конфликтогенами?

- а) Потому что они усиливают дисциплину
- б) Они направлены на достижение цели за счёт других
- в) Потому что они повышают мотивацию
- г) Потому что они улучшают климат в коллективе

Правильный ответ: б

13. Какое последствие конфликта можно считать деструктивным?

- а) Повышение эффективности
- б) Увеличение доверия
- в) Эмоциональное выгорание
- г) Развитие навыков аргументации

Правильный ответ: в

14. Какая причина относится к коммуникативной категории?

- а) Дефицит оборудования
- б) Нечёткое распределение ролей
- в) Непонимание или искажение информации
- г) Неудобный график

Правильный ответ: в

15. Что, по Шейнову, приводит к эскалации конфликта?

- а) Заниженная самооценка
- б) Реакция на конфликтоген более сильным конфликтогеном
- в) Молчание в ответ на упрёк
- г) Отстранённость

Правильный ответ: б

16. Что является ценностной причиной конфликта?

- а) Нарушение инструкций
- б) Конфликт норм и представлений о справедливости
- в) Отказ от участия в собрании
- г) Усталость от работы

Правильный ответ: б

17. Что усиливает конфликт в условиях перегрузки?

- а) Чёткое планирование
- б) Вежливость сотрудников
- в) Эмоциональная истощаемость
- г) Смена руководства

Правильный ответ: в

18. Какая форма конфликта возникает при столкновении управленческих интересов?

- а) Личностный
- б) Информационный
- в) Функциональный
- г) Ценностный

Правильный ответ: в

19. Что способствует снижению конфликтности в коллективе?

- а) Игнорирование жалоб
- б) Усиление контроля
- в) Эмпатия и благожелательные послылы
- г) Жёсткие санкции

Правильный ответ: в

20. Как организационный конфликт может стать стимулом развития?

- а) При перерастании в кадровый кризис
- б) При разрешении деструктивными средствами
- в) При выявлении и устранении его причин
- г) При уходе из организации конфликтующего

Правильный ответ: в

ТЕМА 3. МЕТОДЫ И ТЕХНОЛОГИИ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ В ОРГАНИЗАЦИИ

1. Вопросы для обсуждения

1. Какова формула конфликта, и как она помогает в анализе конфликтных ситуаций в организации?
2. В чем заключается различие между принципиальными и позиционными переговорами (Фишер, Юри)? Какие из них более эффективны в организации?
3. Каковы основные принципы и техники ведения эффективных переговоров с «трудными» людьми? Как они могут быть применены в организации?
4. Какова роль посредничества в разрешении конфликтов? Как эта техника отличается от юридических методов разрешения?
5. Что такое психологическое айкидо и метод амортизации (Литвак)? Как их можно использовать для управления конфликтами в коллективе?
6. В чем заключаются эмпатия и оптимальное самоутверждение в разрешении конфликтов? Как эти подходы помогают снижению напряженности в организациях?
7. Каковы основные тактические действия по локализации конфликта, и в каких ситуациях они наиболее эффективны?

8. Какие юридические методы разрешения конфликтов (например, трудовой кодекс, дисциплинарные процедуры) могут быть использованы в организации, и как их правильно применять?

9. Какие внеюридические методы (фасилитация, коучинг, внутреннее посредничество) могут быть использованы для разрешения конфликтов, и какие преимущества они имеют перед юридическими методами?

10. Как манипулятивные техники влияния могут воздействовать на участников конфликта, и какие этические ограничения должны быть соблюдены при их использовании?

11. Какие технологии создания благоприятной атмосферы и восстановления доверия могут применяться для снижения интенсивности конфликта в организации?

12. Как включение неформальных лидеров в процесс разрешения конфликта может изменить его исход?

2. Кейс-задачи

Кейс 1. «Неразрешённый спор отдела»

Ситуация:

В отделе логистики два старших специалиста – Иван и Мария – несколько недель находятся в состоянии конфликта. Причина – различие в подходах к распределению задач: Иван настаивает на строгом соблюдении регламента, Мария предпочитает гибкость и перераспределение нагрузки в зависимости от текущей ситуации. Коллектив начал делиться на две подгруппы. Руководитель не вмешивался, надеясь, что «всё уладится само собой».

Задания:

Определите, какие тактические ошибки допустил руководитель.

Предложите стратегию разрешения конфликта с использованием внеюридических методов.

Укажите, какой стиль поведения в конфликте уместен в данной ситуации (по Томасу).

Кейс 2. «Собрание превратилось в бой»

Ситуация:

Во время общего собрания один из сотрудников (Алексей) открыто обвинил коллегу (Наталью) в некомпетентности. Наталья ответила эмоционально, и началась ссора. Директор принял решение временно перевести Наталью в другой отдел. После этого сплочённость команды резко снизилась, увеличилось число жалоб и пропусков.

Задания:

Сформулируйте, какой инцидент стал триггером конфликта.

Предложите форму локализации конфликта и возможные методы восстановления доверия.

Какие действия директора были неэффективны? Предложите альтернативные.

Кейс 3. «Конфликт поколений»

Ситуация:

В команде проекта работают сотрудники разных поколений. Молодой специалист активно предлагает идеи, использует современные форматы общения и стремится к автономии. Старший сотрудник критикует его подход как «несерьёзный и непрофессиональный». Напряжение между ними нарастает, страдает выполнение задач. Руководитель пытается «развести» их по разным задачам, но это не помогает.

Задания:

Определите тип конфликта (по причинам) и дайте краткую характеристику.

Какие методы (эмпатийные, коучинговые, фасилитационные) будут эффективны в данном случае?

Возможно ли использование принципиальных переговоров (по Фишеру и Юри) в данной ситуации? Как бы вы их организовали?

Кейс 4. «Влияние неформального лидера»

Ситуация:

В коллективе слаженно работала команда, пока один из сотрудников — Александр — не стал неформальным лидером. Он начал формировать «вторую повестку», подрывать авторитет руководителя и продвигать собственные идеи. Формально он продолжает выполнять обязанности, но влияние на команду используется им в манипулятивных целях. Руководитель теряет доверие коллектива.

Задания:

Какие технологии снижения конфликтной напряжённости помогут стабилизировать обстановку?

Как можно использовать ресурсы самого неформального лидера для конструктивного разрешения ситуации?

Какие этические ограничения необходимо учесть при управлении подобным конфликтом?

Кейс 5. «Невидимый конфликт» (комбинированный)

Ситуация:

На протяжении нескольких месяцев в отделе продаж отсутствуют открытые жалобы, однако наблюдается снижение вовлечённости, сотрудники избегают друг друга, коммуникации формальные. Руководитель полагает, что «всё спокойно», но показатели работы падают.

Задания:

Что указывает на наличие латентного конфликта?

Какие методы диагностики могут выявить глубинные причины происходящего?

(Закрытая часть): Какой метод разрешения наиболее уместен в данной ситуации?

а) дисциплинарные меры

б) фасилитация

в) переводы сотрудников

г) индивидуальное собеседование

Правильный ответ: б

Пояснение: фасилитация как управляемый групповой процесс позволяет выявить и обсудить скрытые напряжения в безопасной форме, без принуждения и обвинений. Это особенно эффективно при латентных и невыраженных конфликтах.

ТЕМА 4. УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ КАК ЭЛЕМЕНТ ОРГАНИЗАЦИОННОГО РАЗВИТИЯ

1. Вопросы для обсуждения

1. Как организационные изменения, такие как замена лидеров или перераспределение ролей, могут повлиять на возникновение и разрешение конфликтов в организации?

2. В чём заключается роль независимых контролирующих элементов в управлении конфликтами внутри коллектива? Приведите примеры.

3. Как создание подгрупп внутри конфликтующих сторон может быть использовано для смягчения конфликтной ситуации? Как управлять их взаимодействием?

4. Как структурная реорганизация организации может снизить уровень конфликтности среди сотрудников?

5. Какие социологические и культурные способы управления конфликтами могут быть применены в организации для предотвращения эскалации конфликтов?

6. Как изменение отношения к деятельности может стать эффективным способом изменения фокуса конфликта? Какие методы могут быть использованы для этого?

7. В чём заключается важность коррекции властных и зависимых отношений в организационной иерархии для предотвращения конфликтов?

8. Как изменения в структуре неформальных групп и системы влияния могут помочь в снижении уровня конфликтности?

9. Какие методы повышения эмпатийности и эмоционального интеллекта могут быть использованы в организации для улучшения отношений между сотрудниками?
10. Как введение позитивных практик признания и справедливости может влиять на динамику конфликтов в организации?
11. Как системы профилактики конфликтов через обучение, коучинг и тренинги помогают снижать конфликтность в организациях?
12. Как конфликты могут быть использованы как триггеры для организационного развития? Приведите примеры.
13. Как встраивание управления конфликтами в стратегический менеджмент и культуру организации помогает улучшить её внутренние процессы и эффективность?

2. Темы эссе

1. Конфликт как механизм организационного развития: от разрушения к трансформации
2. Организационные способы управления конфликтами: между стратегией и тактикой
3. Роль структурной реорганизации в снижении внутриорганизационной напряжённости
4. Замена лидеров и ротация кадров как способы воздействия на конфликтные процессы
5. Перераспределение ролей и изменение содержания труда как инструменты конструктивного разрешения конфликта
6. Независимый контроль как стабилизирующий фактор в управлении конфликтами
7. Влияние трансформации ценностей и норм на снижение конфликтности в коллективе
8. Коррекция властных отношений в организации: возможности и ограничения
9. Эмоциональный интеллект руководителя как ресурс профилактики и разрешения конфликтов
10. Эмпатия и сопричастность как культурные технологии снижения конфликтного напряжения
11. Как изменение системы неформальных связей влияет на управляемость конфликта
12. Превентивное управление конфликтами: роль обучения, супервизии и коучинга
13. Практики признания и справедливости как основа культуры конструктивного взаимодействия
14. Встраивание конфликтологической стратегии в систему управления организацией
15. Конфликт в организации: проблема, симптом или инструмент развития?

Перечень вопросов и заданий, выносимых на зачет

1. Сущность и особенности конфликтной ситуации в формальной и неформальной структуре организации
2. Конфликт как отражение ролевых, статусных и ценностных противоречий в организации
3. Элементы структуры конфликта и их взаимодействие в организационном контексте
4. Формула конфликта В. В. Шейнова как инструмент анализа конфликтных ситуаций
5. Типология организационных конфликтов по направленности, причинам и последствиям
6. Психологические типы конфликтных личностей и их поведение в условиях организации
7. Организационные и индивидуальные факторы, провоцирующие конфликты в коллективе
8. Конфликтогены как элемент повседневной коммуникации и их роль в эскалации конфликтов

9. Эмпатия и благожелательные послылы как средства снижения конфликтности в коллективе
10. Дисфункциональные и функциональные последствия организационных конфликтов
11. Анализ инцидента и глубинных причин как основа стратегии разрешения конфликта
12. Стили поведения в конфликте и их применение в управлении персоналом
13. Переговорные технологии как инструмент разрешения организационных конфликтов
14. Посредничество, фасилитация и коучинг как внеюридические методы воздействия на конфликт
15. Использование методов психологического айкидо и принципов самоутверждения в управлении конфликтами
16. Организационные меры по снижению конфликтности: ротация, изменение структуры, перераспределение ролей
17. Влияние культурных и социологических факторов на формирование и разрешение конфликтов
18. Эмоциональный интеллект и эмпатийное лидерство как ресурсы управления конфликтами
19. Развитие системы профилактики конфликтов в рамках стратегии организационного развития
20. Встраивание конфликтологической компетентности в культуру и стратегию управления организацией

Таблица 9. Примеры оценочных средств с ключами правильных ответов

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
УК-5. Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия				
1.	Задание закрытого типа (на выбор одного варианта ответа)	Что является коммуникативной причиной конфликта? а) перераспределение ролей б) ограниченность бюджета в) искажение информации г) усталость	в	2
2.	Задание закрытого типа (на выбор одного варианта ответа)	Что из перечисленного является конфликтогеном? а) спокойный тон б) комплимент в) категоричность г) предложение	в	2
3.	Задание закрытого типа (на выбор одного варианта ответа)	К какому типу относится конфликт, вызванный несоответствием ценностей? а) ролевой б) эмоциональный в) ценностный г) административный	в	2
4.	Задание закрытого типа (на выбор одного варианта ответа)	Какое последствие конфликта является функциональным?	в	2

	<i>варианта ответа)</i>	а) снижение продуктивности б) рост текучести в) усиление корпоративной рефлексии г) выгорание		
5.	Задание закрытого типа (на выбор одного варианта ответа)	Какое из действий относится к антиконфликтным средствам? а) сарказм б) благожелательные послылы в) пренебрежение г) шантаж	б	2
6.	Задание комбинированного типа (с выбором одного варианта ответа и обоснованием выбора)	1. Какой стиль поведения в межкультурной коммуникации снижает риск конфликта? а) соперничество б) ирония в) сотрудничество г) игнорирование2.	в Сотрудничество предполагает активное внимание к интересам обеих сторон, готовность к диалогу и поиск взаимовыгодного решения. Это особенно важно при межкультурных различиях, где непонимание может быть вызвано не злыми намерениями, а различиями в нормах.	5
7.	Задание открытого типа (с развернутым ответом)	Как называется психологическое состояние, возникающее при блокировке значимой цели, часто выступающее причиной конфликта?	фрустрация	2
8.	Задание открытого типа (с развернутым ответом)	Как называется словесное или поведенческое проявление, способное вызвать ответную агрессию и конфликт?	конфликтоген	2
9.	Задание открытого типа (с развернутым ответом)	Как называется тип конфликта, возникающий между сотрудниками, занимающими одинаковое положение в иерархии?	горизонтальный	2
10.	Задание открытого типа (с развернутым ответом)	Как называется негативное последствие частых организационных конфликтов, выражающееся в истощении эмоциональных ресурсов?	выгорание	2
11.	Задание открытого	Как называется	эмпатия	2

	типа (с развернутым ответом)	способность понимать чувства и внутреннее состояние другого человека, способствующая профилактике конфликтов?		
ПК-3. Способен разрабатывать и осуществлять мероприятия, направленные на реализацию стратегии организационного управления, обеспечивать их психологическое сопровождение и оценивать организационные и социальные последствия.				
1.	Задание закрытого типа (на выбор одного варианта ответа)	Какой метод относится к стратегическим способам разрешения конфликта? а) перевод внимания б) медиация в) игнорирование г) перераспределение ресурсов	г	2
2.	Задание закрытого типа (на выбор одного варианта ответа)	Что представляет собой психологическое сопровождение при управлении конфликтом? а) контроль исполнения инструкций б) наблюдение и поддержка участников в) жесткая критика г) дистанцирование от процесса	б	2
3.	Задание закрытого типа (на выбор одного варианта ответа)	Какой из методов относится к внеюрисдикционным способам разрешения конфликта? а) подача жалобы в суд б) дисциплинарное взыскание в) фасилитация г) оформление приказа	в	2
4.	Задание закрытого типа (на выбор одного варианта ответа)	Что является показателем успешного управленческого вмешательства в конфликт? а) рост эмоционального напряжения б) отстранение сотрудников в) снижение текучести и улучшение климата г) сокращение штата	в	2
5.	Задание закрытого типа (на выбор одного варианта ответа)	Какой организационный приём может снизить уровень конфликтности? а) усиление конкуренции б) изменение содержания труда в) замалчивание проблем г) централизация	б	2

		управления		
6.	Задание комбинированного типа (с выбором одного варианта ответа и обоснованием выбора)	1. Какой из подходов наиболее эффективно сочетает реализацию управленческих задач с психологической поддержкой участников конфликта? а) игнорирование б) манипуляция в) коучинг г) подчинение	в Коучинг ориентирован на развитие потенциала сотрудников и осознанное принятие решений. В условиях конфликта он позволяет сохранить субъектность участников, поддерживает их вовлечённость и способствует формированию устойчивых способов взаимодействия.	5
7.	Задание открытого типа (с развернутым ответом)	Как называется тип посредничества, при котором третья сторона помогает сторонам конфликта наладить диалог, не принимая решений за них?	медиация	2
8.	Задание открытого типа (с развернутым ответом)	Какой термин обозначает направленное управленческое вмешательство, включающее замену лидеров, перераспределение ролей и изменение структуры?	реорганизация	2
9.	Задание открытого типа (с развернутым ответом)	Как называется вид тактического метода, заключающийся в кратковременном отдалении участников от конфликтной ситуации?	отсрочка	2
10.	Задание открытого типа (с развернутым ответом)	Каким термином обозначается психологическое влияние, при котором один человек оказывает помощь другому в принятии решений, не нарушая его автономии?	сопровождение	2
11.	Задание открытого типа (с развернутым ответом)	Какое понятие отражает способность организации использовать конфликт как источник обновления и развития?	ресурс	2

Полный комплект оценочных материалов по дисциплине (фонд оценочных средств) хранится в электронном виде на кафедре, утверждающей рабочую программу дисциплины.

7.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов обучения по дисциплине

Для контроля текущей успеваемости и промежуточной аттестации используется рейтинговая система оценки знаний. Система *текущего контроля* включает:

- 1) контроль посещения и работы на лекционных и семинарских занятиях;
- 2) контроль выполнения студентами заданий для самостоятельной работы;
- 3) контроль знаний, умений, навыков в форме практических заданий;
- 4) итоговое тестирование.

Работа на семинарских занятиях оценивается преподавателем по итогам подготовки и выполнения студентами практических заданий, активности работы в группе и самостоятельной работе. Пропуск семинарских занятий предполагает отработку по пропущенным темам. Форма отработки определяется преподавателем, ведущим семинар (письменное эссе, написание реферата по теме пропущенного семинарского занятия, письменный отчет о выполнении практического задания, конспект статьи, проведение промежуточного тестирования знаний или пр.)

Контрольная работа проводится в конце изучения каждого раздела на последнем лекционном или последнем семинарском занятии и предназначена для оценки знаний, умений и навыков, приобретенных в процессе теоретических и практических занятий.

Форма *промежуточного контроля* – экзамен. Оценка за экзамен является составной и выставляется как сумма оценок по столбальной шкале (с округлением до целого) по результатам выполнения следующих заданий:

1. Выполнение заданий для самостоятельной работы;
2. Оценки за работу на семинарских занятиях (степень активности на семинарских занятиях в виде выступлений с сообщениями, докладами, участия в дискуссии);
3. Выполнение письменных контрольных работ;
4. Результаты итогового тестирования;
5. Собеседование на экзамене.

Наличие оценки «неудовлетворительно» за любое из заданий не позволяет получить итоговую оценку выше «неудовлетворительно». Основанием для неэкзамена по дисциплине является:

1. Неотработанный пропуск более 50% занятий по курсу;
2. Невыполнение до начала экзаменационной сессии заданий для самостоятельной работы.

Таблица 10. Технологическая карта рейтинговых баллов по дисциплине

№ п/п	Контролируемые мероприятия	Количество мероприятий / баллы	Максимальное количество баллов	Срок предоставления
Основной блок				
1.	Выступление на практических занятиях	3 семинара	15	по расписанию
1.1	полный ответ по вопросу	3	9	
1.2	доклад (сообщение) по дополнительной теме	1	3	
1.3	дополнение	1	3	
2.	Выполнение контрольной работы	2*4	8	по расписанию
3.	Коллоквиум, диспут, дискуссия	3*4	12	по расписанию
4	Промежуточный контроль (практические задания)	2 б. за один правильный ответ	6	по расписанию
5	Реферат на тему по выбору	3*3	9	по расписанию
Количество баллов к рубежному контролю (15 неделя)			90	
Промежуточный контроль				
6	Блок бонусов		10	
6.1.	Посещение занятий	1 балл за 1 занятие	3	по расписанию
6.2.	Активность студента на занятии	1 балл	3	по расписанию

		за 1 занятие		
6.3.	Другие виды бонусов (своевременная сдача заданий)	1 балл за 1 задание	4	по расписанию
Итого			100	

№ п/п	Контролируемые мероприятия	Количество мероприятий / баллы	Максимальное количество баллов	Срок предоставления
1.	Посещение занятий	1 балл за занятие	9	по расписанию
2.	Активность студента на занятии	1 балл за занятие	9	по расписанию
3.	Выступления на семинарских занятиях			по расписанию
3.1.	полный ответ на вопрос	2 балла	8	
3.2.	доклад (сообщение) по дополнительной теме	2 балла	8	
3.3.	дополнения	1 балл	8	по расписанию
4.	Контрольные работы	2 балла за к/р	8	по расписанию
5.	Зачет	10 баллов	50	по расписанию
Итого			100 баллов	

Начисление бонусов

	Баллы
Отсутствие пропусков практических занятий	+ 2
Активная работа студента на занятии, существенный вклад студента на занятии	+ 3
Составление тематического портфолио	+ 3
Участие с докладами на научных конференциях	
- внутривузовской	+ 1
- городской	+ 2
- областной	+ 3
- региональной	+ 4
- международной	+ 5
Конспекты лекций, семинарских занятий, первоисточников при начислении баллов не учитываются	0

Таблица 11 - Система штрафов (для одного занятия)

Показатель	Баллы
Опоздание (два и более)	- 2
Не готов к практической части занятия	- 3
Нарушение учебной дисциплины	- 2
Пропуски занятий без уважительных причин (за одно занятие)	- 2
Нарушение правил техники безопасности	- 1
Отсутствие конспектов лекций, семинарских занятий, первоисточников при начислении баллов не учитываются	0

Таблица 12 – Шкала перевода рейтинговых баллов в итоговую оценку за семестр по дисциплине

Критерии		
Сумма баллов	Оценка по 4-балльной шкале	
90–100	5 (отлично)	Зачтено
85–89	4 (хорошо)	
75–84		
70–74		
65–69	3 (удовлетворительно)	

Сумма баллов	Оценка по 4-балльной шкале	
60–64		
Ниже 60	2 (неудовлетворительно)	Не зачтено

При реализации дисциплины в зависимости от уровня подготовленности обучающихся могут быть использованы иные формы, методы контроля и оценочные средства, исходя из конкретной ситуации.

8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Маврин, О. В. Медиация. Базовый курс для организации работы служб примирения (служб медиации) в организациях среднего профессионального образования : учеб. пособие / Авт. -сост. О. В. Маврин - Казань : Изд-во Казан. ун-та, 2014. - 92 с. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/KFU0001.html> (дата обращения: 13.04.2025). - Режим доступа : по подписке.

2. Табачникова, А. А. Конфликтология : методическое пособие / А. А. Табачникова. - Москва : Дело, 2024. - 80 с. - ISBN 978-5-85006-567-6. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785850065676.html> (дата обращения: 13.04.2025). - Режим доступа : по подписке.

8.2.дополнительная литература:

3. Балан, В. П. Конфликтология : учебное пособие для вузов / Балан В. П. , Душкин А. В. , Новосельцев В. И. и др. ; Под ред. профессора В. И. Новосельцева. - Москва : Горячая линия - Телеком, 2015. - 342 с. - ISBN 978-5-9912-0446-0. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785991204460.html> (дата обращения: 13.04.2025). - Режим доступа : по подписке.

4. Волков, Б. С. Конфликтология : учебное пособие для студентов высших учебных заведений / Волков Б. С. , Волкова Н. В. - Москва : Академический Проект, 2020. - 412 с. (Gaudeamus) - ISBN 978-5-8291-2576-9. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785829125769.html> (дата обращения: 13.04.2025). - Режим доступа : по подписке.

5. Конфликтология в схемах и комментариях : учебное пособие / А. Я. Анцупов, С. В. Баклановский - Москва : Проспект, 2023. - 336 с. - ISBN 978-5-392-39253-7. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785392392537.html> (дата обращения: 13.04.2025). - Режим доступа : по подписке.

6. Конфликтология : учебное пособие для специалистов / Под ред. О. Ю. Рыбакова, М. Ш. Гунибского. - Москва : Проспект, 2021. - 336 с. - ISBN 978-5-392-34841-1. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785392348411.html> (дата обращения: 13.04.2025). - Режим доступа : по подписке.

7. Овсянникова, Е. А. Конфликтология : учеб. - метод. пособие / Овсянникова Е. А. , Серебрякова А. А. - 2-е изд. , стер. - Москва : ФЛИНТА, 2020. - 335 с. - ISBN 978-5-9765-2218-3. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN97859765221831.html> (дата обращения: 13.04.2025). - Режим доступа : по подписке.

8. Чумиков, А. Н. Переговоры - фасилитация - медиация : учебное пособие для студентов вузов / А. Н. Чумиков. - Москва : Аспект Пресс, 2014. - 160 с. (Серия "Современные технологии PR. Мастер-класс") - ISBN 978-5-7567-0738-0. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785756707380.html> (дата обращения: 13.04.2025). - Режим доступа : по подписке.

8.3. Интернет-ресурсы, необходимые для освоения дисциплины

Перечень электронно-библиотечных систем (ЭБС)

Наименование ЭБС
Электронно-библиотечная система BOOK.ru https://book.ru
Образовательная платформа ЮРАЙТ, https://urait.ru/
Электронная библиотека «Астраханский государственный университет» собственной генерации на платформе ЭБС «Электронный Читальный зал – БиблиоТех» https://biblio.asu.edu.ru <i>Учётная запись образовательного портала АГУ</i>
Электронно-библиотечная система (ЭБС) ООО «Политехресурс» «Консультант студента» Многопрофильный образовательный ресурс «Консультант студента» является электронной библиотечной системой, предоставляющей доступ через Интернет к учебной литературе и дополнительным материалам, приобретённым на основании прямых договоров с правообладателями. Каталог содержит более 15 000 наименований изданий. www.studentlibrary.ru <i>Регистрация с компьютеров АГУ</i>
Электронно-библиотечная система (ЭБС) ООО «Политехресурс» «Консультант студента» Для кафедры восточных языков факультета иностранных языков. Многопрофильный образовательный ресурс «Консультант студента» является электронной библиотечной системой, предоставляющей доступ через Интернет к учебной литературе и дополнительным материалам, приобретённым на основании прямых договоров с правообладателями по направлению «Восточные языки» www.studentlibrary.ru <i>Регистрация с компьютеров АГУ</i>

9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Лекционная аудитория с мультимедиа ресурсами для показа видео-контента и презентаций, зал открытого доступа к сети Интернет, ПК. Аудитория для семинарских занятий с мультимедиа ресурсами для показа видеоконтента и презентаций, организации командной работы со студентами.

10. ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ ПРИ ОБУЧЕНИИ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Рабочая программа дисциплины при необходимости может быть адаптирована для обучения (в том числе с применением дистанционных образовательных технологий) лиц с ограниченными возможностями здоровья, инвалидов. Для этого требуется заявление обучающихся, являющихся лицами с ограниченными возможностями здоровья, инвалидами, или их законных представителей и рекомендации психолого-медико-педагогической комиссии. При обучении лиц с ограниченными возможностями здоровья учитываются их индивидуальные психофизические особенности. Обучение инвалидов осуществляется также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида (при наличии).

Для лиц с нарушением слуха возможно предоставление учебной информации в визуальной форме (краткий конспект лекций; тексты заданий, напечатанные увеличенным шрифтом), на аудиторных занятиях допускается присутствие ассистента, а также сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков. Текущий контроль успеваемости осуществляется в письменной форме: обучающийся письменно отвечает на вопросы, письменно выполняет практические задания. Доклад (реферат) также может быть представлен в письменной форме, при этом требования к содержанию остаются теми же, а требования к качеству изложения материала (понятность, качество речи, взаимодействие с аудиторией и т. д.) заменяются на соответствующие требования, предъявляемые к письменным работам (качество оформления текста и списка литературы, грамотность, наличие иллюстрационных материалов и т. д.). Промежуточная аттестация для лиц с нарушениями слуха проводится в письменной форме, при этом используются общие критерии оценивания. При необходимости время подготовки к ответу может быть увеличено.

Для лиц с нарушением зрения допускается аудиальное предоставление информации, а также использование на аудиторных занятиях звукозаписывающих устройств (диктофонов и т. д.). Допускается присутствие на занятиях ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь. Текущий контроль успеваемости осуществляется в устной

форме. При проведении промежуточной аттестации для лиц с нарушением зрения тестирование может быть заменено на устное собеседование по вопросам.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорнодвигательного аппарата, на аудиторных занятиях, а также при проведении процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации могут быть предоставлены необходимые технические средства (персональный компьютер, ноутбук или другой гаджет); допускается присутствие ассистента (ассистентов), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь (занять рабочее место, передвигаться по аудитории, прочитать задание, оформить ответ, общаться с преподавателем).