Министерство образования и науки Российской Федерации
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Кубанский государственный университет»
Факультет управления и психологии
кафедра социальной психологии и социологии управления

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе,
качеству образования – первый
проректор
_____Иванов А.Г.
подпись
«__» _____ 2016 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Б1.В.ДВ.05.02 «КОНФЛИКТЫ В УПРАВЛЕНИИ ГРУППАМИ»

Направление подготовки	46.03.02 - Документоведение и архивоведение
Направленность (профиль)	"Организационное проектирование документационного обеспечения управления в организации"
Программа подготовки	академическая
Форма обучения	заочная
Квалификация (степень) выпускника	Бакалавр

Краснодар 2016

Рабочая программа дисциплины Б1.В.ДВ.05.02 «Конфликты в управлении группами» составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки 46.03.02 - Документоведение и архивоведение (уровень бакалавриата).

Программу составили:
Киреева О.В. канд. психол. наук, доцент кафедры социальной психологии и социологии управления _____

Рабочая программа дисциплины Б1.В.ДВ.05.02 «Конфликты в управлении группами» утверждена на заседании кафедры социальной психологии и социологии управления
протокол № 13 17.05.2016 г.
Заведующий кафедрой Дёмин А.Н. _____

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры общего, стратегического, информационного менеджмента и бизнес-процессов
«16» мая 2016 г. протокол № 12
Заведующий кафедрой (выпускающей) общего, стратегического, информационного менеджмента и бизнес-процессов Ермоленко В.В. _____

Утверждена на заседании учебно-методической комиссии факультета управления и психологии
протокол №5 от 27 мая 2016 г.
Председатель УМК факультета Кимберг А.Н. _____
подпись

Рецензенты:

Балясников В.А., директор по управлению персоналом ООО «Трансазия Лоджистик».

Удачина П.Ю., кандидат психологических наук, доцент кафедры психологии личности и общей психологии КубГУ.

1 Цели и задачи изучения дисциплины

1.1 Цель дисциплины

Цель дисциплины:

В соответствии с общими целями ООП ВО целью освоения дисциплины (или модуля) Б1.В.ДВ.05.02 «Конфликты в управлении группами» является усвоение студентами основных понятий и основ конфликтологии, развитие навыков разрешения конфликтных ситуаций в профессиональной деятельности и умений применять на практике полученные знания в соответствии с задачами менеджера для обеспечения организационно-управленческой деятельности в организациях.

1.2 Задачи дисциплины

В соответствии с ФГОС ВО задачи дисциплины:

1. Ознакомить студентов с подходами к изучению конфликта.
2. Изучить структурные и динамические компоненты конфликта.
3. Познакомить студентов с возможными детерминантами конфликта, функциями конфликта, типами конфликта.
4. Научить управлять конфликтами в профессиональной сфере, диагностировать конфликты, а также предупреждать конфликты в практике менеджера и регулировать их после возникновения.
5. Познакомиться со своими личностными особенностями, выступающими субъективными детерминантами конфликта.

1.3 Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина Б1.В.ДВ.05.02 «Конфликты в управлении группами» относится к Блоку учебного плана "Дисциплины (модули) по выбору". Данная дисциплина является общепрофессиональной дисциплиной по выбору.

Требования к «входным» знаниям, умениям, готовностям обучающегося

При освоении данной дисциплины необходимы следующие знания, приобретенные в результате освоения предшествующих дисциплин (модулей): психологические и социологические основы формирования и развития малых групп, содержание и механизмы процесса социализации, подходы и методы групповой дискуссии.

При освоении данной дисциплины необходимы следующие умения обучающегося, приобретенные в результате освоения предшествующих дисциплин (модулей): диагностировать фазы и стадии развития группы и оценивать личностные характеристики.

При освоении данной дисциплины необходимы следующие готовности обучающегося, приобретенные в результате освоения предшествующих дисциплин (модулей): к владению навыками анализа своей деятельности и умению применять методы эмоциональной и когнитивной регуляции (для оптимизации) собственной деятельности и психического состояния; к восприятию личности другого, эмпатии, установлению доверительного контакта и диалога, убеждению и поддержке людей; к выявлению специфики психического функционирования человека с учётом особенностей возрастных этапов, кризисов развития и факторов риска, его принадлежности к гендерной, этнической, профессиональной и другим социальным группам.

Теоретическими дисциплинами и практиками, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее, являются дисциплины, формирующие опыт организационно-административной работы в системе социальных служб, учреждений и организаций.

1.4 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций: ПК-30.

№ п.п.	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или её части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			знать	**уметь**	**владеть**
1.	ПК-30	способностью организовывать работу службы документационного обеспечения управления и архивного хранения документов	психологические и социологические феномены жизнедеятельности личности в коллективе	анализировать и подбирать способы взаимодействия с коллегами с учетом их психологических и социальных особенностей	методами работы с людьми с учетом их психологических и социальных особенностей

2. Структура и содержание дисциплины

2.1 Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ

Объем трудоемкости: 2 зачетные единицы (72 часа, из них: лабораторных 4 ч., ИКР – 0,2ч., 3,8 ч. контроль; 64 ч. самостоятельной работы), их распределение по видам работ представлено в таблице *(для студентов ЗФО).*

Вид учебной работы		Всего часов	Семестры (часы)			
			3	___		
Контактная работа, в том числе:		**4,2**	**4,2**			
Аудиторные занятия (всего):		**4**	**4**			
Занятия лекционного типа		-	-	-	-	-
Лабораторные занятия		4	4	-	-	-
Занятия семинарского типа (семинары, практические занятия)		-	-	-	-	-
		-	-	-	-	-
Иная контактная работа:						
Контроль самостоятельной работы (КСР)		-	-			
Промежуточная аттестация (ИКР)		0,2	0,2			
Самостоятельная работа, в том числе:		**64**	**64**			
Проработка учебного (теоретического) материала		35	35	-	-	-
Выполнение индивидуальных заданий (подготовка сообщений)		10	10	-	-	-
Реферат		4	4	-	-	-
Подготовка к текущему контролю		15	15	-	-	-
Контроль:		**3,8**	**3,8**			
Подготовка к экзамену		-	-			
Общая трудоемкость	**час.**	**72**	**72**	**-**	**-**	**-**
	в том числе контактная работа	**4,2**	**4,2**			

	зач. ед	**2**	**2**			

2.2 Структура дисциплины:

Распределение видов учебной работы и их трудоемкости по разделам дисциплины.

Разделы дисциплины, изучаемые в 3 семестре *(для студентов ЗФО)*

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов				
		Всего	Аудиторная работа			Самостоятельная работа
			Л	ПЗ	ЛР	
1	2	3	4	5	6	7
1	Предмет конфликтологии и его роль в практической деятельности менеджера	10,25	-	-	0,25	10
2	Конфликт как социальный феномен: структура, функции, типология	13	-	-	1	12
3	Динамические характеристики конфликта	13	-	-	1	12
4	Детерминанты конфликта: факторы, причины, обусловленность конфликта	10,5	-	-	0,5	10
5	Типы конфликтов в профессиональной деятельности менеджера	10,25	-	-	0,25	10
6	Профессиональная деятельность менеджеров в ситуации конфликта	11	-	-	1	10
	Итого по дисциплине:				4	64

2.3 Содержание разделов дисциплины:

2.3.1 Занятия лекционного типа

Лекции - не предусмотрены

2.3.2 Занятия семинарского типа

Занятия семинарского типа - не предусмотрены

2.3.3 Лабораторные занятия

На лабораторных занятиях используются методы активного обучения в группах, проводится анализ эффектов групповой работы и процессов групповой динамики (конфликтных ситуаций), развиваются способности самоанализа и понимания психических особенностей других участников группы.

№	Наименование раздела	Тематика практических занятий (семинаров)	Форма текущего контроля
1	2	3	4

1.	Предмет конфликтологии и его роль в практической деятельности менеджера	Предмет конфликтологии и его роль в практической деятельности менеджера	Написание эссе
2	Конфликт как социальный феномен: структура, функции, типология.	Понятие конфликта, подходы к его определению и изучению.	Написание реферата
		Структура конфликта	Отчет по анализу структуры конфликта
		Типы конфликтов и их краткая характеристика.	Написание реферата
3	Динамические аспекты конфликта	Динамические аспекты конфликта	Отчет по анализу динамики конфликта
4	Детерминанты конфликта: факторы, причины, обусловленность конфликта	Ситуационные и личностные причины возникновения конфликтов	Написание реферата
		Психологические особенности поведения человека в конфликте	Отчет по психодиагностике
5	Типы конфликтов в профессиональной деятельности менеджеров	Внутриличностные конфликты и их последствия для социального окружения	Отчет по психодиагностике
		Межличностные конфликты в группах	Отчет по ролевой игре
		Межгрупповой конфликт в практике работы менеджера	Написание реферата
6	Профессиональная деятельность менеджеров в ситуации конфликта	Диагностика социального конфликта	Написание реферата
		Профилактика конфликтов в группах	Написание реферата
		Управление конфликтами в группах	Написание реферата
		Ведение переговорного процесса по разрешению конфликтов	Отчет по ролевой игре
		Технологии эффективного поведения в конфликте	Написание реферата

2.3.4 Примерная тематика курсовых работ (проектов)– не предусмотрены.

2.4 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

№	Вид СРС	Перечень учебно-методического обеспечения дисциплины по выполнению самостоятельной работы
1	2	3
1	Выполнение заданий по теме Предмет конфликтологии и его роль в практической деятельности менеджера	1. Ворожейкин И.Е. Кибанов А.Я., Захаров Д.К. Конфликтология. М.,2001. С.5-54. 2. Гришина Н.В. Психология конфликта. М., 2000. С.7-18, 20-40. 3. Конфликтология / Под ред. А.С.Кармина. СПб, 1999. С.10-28. 4. Цветков В.Л. Психология конфликта: от теории к практике: учебное пособие – М.: Юнити-Дана, 2015. – гл.1. - Электронная библиотечная система «Университетская библиотека ONLINE» www.biblioklub.ru 5. «Комплект методических материалов по видам самостоятельной работы студентов» (утверждён на заседании кафедры социальной психологии и социологии управления 28.03.2017)
2	Выполнение заданий по теме Понятие конфликта, подходы к его определению и изучению	1. Балан В.П., Душкин А.В., Новосельцев В.И. и др. Конфликтология [Электронный ресурс] / Под ред. профессора В.И. Новосельцева. - М.: Горячая линия - Телеком, 2015. – т. 2,3. – Режим доступа: http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785991204460.html 2. Ворожейкин И.Е. Кибанов А.Я., Захаров Д.К. Конфликтология. М.,2001. С.49-54, 88-102. 3. Гришина Н.В. Психология конфликта. М., 2000. Гл.5. 4. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. СПб, 2000. С.22-31. 5. Конфликтология / Под ред. А.С.Кармина. СПб, 1999. С.28-63, 93-275. 6. Цветков В.Л. Психология конфликта: от теории к практике: учебное пособие – М.: Юнити-Дана, 2015. – гл. 2. - Электронная библиотечная система «Университетская библиотека ONLINE» www.biblioklub.ru 7. «Комплект методических материалов по видам самостоятельной работы студентов» (утверждён на заседании кафедры социальной психологии и социологии управления 28.03.2017)
3	Выполнение заданий по теме Структура конфликта	1. Ворожейкин И.Е. Кибанов А.Я., Захаров Д.К. Конфликтология. М.,2001. С.49-54, 88-102. 2. Гришина Н.В. Психология конфликта. М., 2000. С.150-160. 3. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. СПб, 2000. С.22-31. 4. Конфликтология / Под ред. А.С.Кармина. СПб, 1999. С.28-63, 93-275. 5. Цветков В.Л. Психология конфликта: от теории к практике: учебное пособие – М.: Юнити-Дана, 2015. – гл. 2. - Электронная библиотечная система «Университетская библиотека ONLINE» www.biblioklub.ru 6. «Комплект методических материалов по видам самостоятельной работы студентов» (утверждён на заседании кафедры социальной психологии и социологии управления 28.03.2017)
4	Выполнение заданий по теме Динамические	1. Балан В.П., Душкин А.В., Новосельцев В.И. и др. Конфликтология [Электронный ресурс] / Под ред. профессора В.И. Новосельцева. - М.: Горячая линия - Телеком, 2015. – т. 5.

	характеристики конфликта	– Режим доступа: http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785991204460.html 2. Ворожейкин И.Е. Кибанов А.Я., Захаров Д.К. Конфликтология. М.,2001. С.49-54, 88-102. 3. Гришина Н.В. Психология конфликта. М., 2000. С.150-160. 4. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. СПб, 2000. С.22-31. 5. Конфликтология / Под ред. А.С.Кармина. СПб, 1999. С.28-63, 93-275. 6. Фокин В.А. Динамическая модель конфликта //Вестн. Моск.ун-та.Сер.14,Психология.-1996.-N 3.-С.42. 7. Цветков В.Л. Психология конфликта: от теории к практике: учебное пособие – М.: Юнити-Дана, 2015. – гл. 2. - Электронная библиотечная система «Университетская библиотека ONLINE» www.biblioklub.ru 8. «Комплект методических материалов по видам самостоятельной работы студентов» (утверждён на заседании кафедры социальной психологии и социологии управления 28.03.2017)
5	Выполнение заданий по теме Ситуационные и личностные причины возникновения конфликтов	1. Балан В.П., Душкин А.В., Новосельцев В.И. и др. Конфликтология [Электронный ресурс] / Под ред. профессора В.И. Новосельцева. - М.: Горячая линия - Телеком, 2015. – т. 4. – Режим доступа: http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785991204460.html 2. Берн Э. Игры, в которые играют люди. СПб, 1992. 3. Богданов Е.Н., Зазыкин В.Г. Психология личности в конфликте. СПб, Питер, 2004. С.55-89, 89-95. 4. Ворожейкин И.Е. Кибанов А.Я., Захаров Д.К. Конфликтология. М.,2001. С.183-187. 5. Гришина Н.В. Психология конфликта. М., 2000. С.161-283. 6. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. СПб, 2000. С.82-135. 7. Конфликтология / Под ред. А.С.Кармина. СПб, 1999. С.63-93. 8. Психология и культура /Под ред. Д.Мацумото. СПб., 2003. С.587-589, 616-622. 9. Цветков В.Л. Психология конфликта: от теории к практике: учебное пособие – М.: Юнити-Дана, 2015. – гл. 2. - Электронная библиотечная система «Университетская библиотека ONLINE» www.biblioklub.ru 10. «Комплект методических материалов по видам самостоятельной работы студентов» (утверждён на заседании кафедры социальной психологии и социологии управления 28.03.2017)
6	Выполнение заданий по теме Психологические особенности поведения человека в конфликте	1. Берн Э. Игры, в которые играют люди. СПб, 1992. 2. Богданов Е.Н., Зазыкин В.Г. Психология личности в конфликте. СПб, Питер, 2004. С.55-89, 89-95. 3. Ворожейкин И.Е. Кибанов А.Я., Захаров Д.К. Конфликтология. М.,2001. С.183-187. 4. Гришина Н.В. Психология конфликта. М., 2000. С.161-283. 5. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. СПб, 2000. С.82-135. 6. Конфликтология / Под ред. А.С.Кармина. СПб, 1999. С.63-93. 7. Психология и культура /Под ред. Д.Мацумото. СПб., 2003. С.587-589, 616-622. 8. Цветков В.Л. Психология конфликта: от теории к практике: учебное

		пособие – М.: Юнити-Дана, 2015. – гл. 3.2. - Электронная библиотечная система «Университетская библиотека ONLINE» www.biblioklub.ru 9. «Комплект методических материалов по видам самостоятельной работы студентов» (утверждён на заседании кафедры социальной психологии и социологии управления 28.03.2017)
7	Выполнение заданий по теме Внутриличностные конфликты и их последствия для социального окружения	1. Гришина Н.В. Психология конфликта. М., 2000. С.88-93, 97-99. 2. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. СПб, 2000. С.199-205. 3. Конфликтология / Под ред. А.С.Кармина. СПб, 1999. С.125-142. 4. Цветков В.Л. Психология конфликта: от теории к практике: учебное пособие – М.: Юнити-Дана, 2015. – гл. 5.1. - Электронная библиотечная система «Университетская библиотека ONLINE» www.biblioklub.ru 5. «Комплект методических материалов по видам самостоятельной работы студентов» (утверждён на заседании кафедры социальной психологии и социологии управления 28.03.2017)
8	Выполнение заданий по теме Межличностные конфликты в группах	1. Балан В.П., Душкин А.В., Новосельцев В.И. и др. Конфликтология [Электронный ресурс] / Под ред. профессора В.И. Новосельцева. - М.: Горячая линия - Телеком, 2015. – т. 1. – Режим доступа: http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785991204460.html 2. Бородкин Ф.М., Коряк Н.М. Внимание, конфликт! – Новосибирск: Наука, 1984. 3. Вересов Н.Н. Формула противостояния или как устранить конфликт в коллективе. – М.: Флинта, 1998. 4. Гришина Н.В. Психология конфликта. М., 2000. С.88-93, 97-99. 5. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. СПб, 2000. С.199-205. 6. Конфликтология / Под ред. А.С.Кармина. СПб, 1999. С.125-142. 7. Цветков В.Л. Психология конфликта: от теории к практике: учебное пособие – М.: Юнити-Дана, 2015. – гл. 5.2. - Электронная библиотечная система «Университетская библиотека ONLINE» www.biblioklub.ru 8. Шаленко В.Н. Конфликты в трудовых коллективах. М., Изд-во МГУ. 1992 9. «Комплект методических материалов по видам самостоятельной работы студентов» (утверждён на заседании кафедры социальной психологии и социологии управления 28.03.2017)
9	Выполнение заданий по теме Межгрупповой конфликт в практике работы менеджера	1. Балан В.П., Душкин А.В., Новосельцев В.И. и др. Конфликтология [Электронный ресурс] / Под ред. профессора В.И. Новосельцева. - М.: Горячая линия - Телеком, 2015. – Режим доступа: http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785991204460.html 2. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. СПб, 2000. С.222-225, 302-324. 3. Конфликтология / Под ред. А.С.Кармина. СПб, 1999. С.145-275 4. http://ashpi.asu.ru/prints/dn22.html Современная Россия и мир: альтернативы развития (этноконфессиональные конфликты и вызовы 21 века).

		5. Цветков В.Л. Психология конфликта: от теории к практике: учебное пособие – М.: Юнити-Дана, 2015. – гл. 5.3. - Электронная библиотечная система «Университетская библиотека ONLINE» www.biblioklub.ru 6. «Комплект методических материалов по видам самостоятельной работы студентов» (утверждён на заседании кафедры социальной психологии и социологии управления 28.03.2017)
10	Выполнение заданий по теме Диагностика социального конфликта	1. Гришина Н.В. Психология конфликта. М., 2000. Гл. 4. 2. Давыдов А.А., Давыдов Е.В. Измерение социальной напряженности. М., 1992. 3. Чорнобай П.Д. Социальная напряженность: опыт измерения. // Социологические исследования, 1992, № 7. С.94-98. 4. «Комплект методических материалов по видам самостоятельной работы студентов» (утверждён на заседании кафедры социальной психологии и социологии управления 28.03.2017)
11	Выполнение заданий по теме Профилактика конфликтов в работе менеджера	1. Богданов Е.Н., Зазыкин В.Г. Психология личности в конфликте. СПб, 2004. С.118-151. 2. Балан В.П., Душкин А.В., Новосельцев В.И. и др. Конфликтология [Электронный ресурс] / Под ред. профессора В.И. Новосельцева. - М.: Горячая линия - Телеком, 2015.- гл.7. – Режим доступа: http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785991204460.html 3. Ворожейкин И.Е. Кибанов А.Я., Захаров Д.К. Конфликтология. М.,2001. С.102-198. 4. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. СПб, 2000. С. 239-250, 271-277. 5. Конфликтология / Под ред. А.С.Кармина. СПб, 1999. С.143-164, 417-422. 6. Цветков В.Л. Психология конфликта: от теории к практике: учебное пособие – М.: Юнити-Дана, 2015. – гл. 4. - Электронная библиотечная система «Университетская библиотека ONLINE» www.biblioklub.ru 7. «Комплект методических материалов по видам самостоятельной работы студентов» (утверждён на заседании кафедры социальной психологии и социологии управления 28.03.2017)
12	Выполнение заданий по теме Управление конфликтами в группах	1. Богданов Е.Н., Зазыкин В.Г. Психология личности в конфликте. СПб, 2004. С.118-151. 2. Балан В.П., Душкин А.В., Новосельцев В.И. и др. Конфликтология [Электронный ресурс] / Под ред. профессора В.И. Новосельцева. - М.: Горячая линия - Телеком, 2015. – гл. 6. – Режим доступа: http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785991204460.html 3. Ворожейкин И.Е. Кибанов А.Я., Захаров Д.К. Конфликтология. М.,2001. С.102-198. 4. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. СПб, 2000. С. 239-250, 271-277. 5. Конфликтология / Под ред. А.С.Кармина. СПб, 1999. С.143-164, 417-422. 6. Цветков В.Л. Психология конфликта: от теории к практике: учебное пособие – М.: Юнити-Дана, 2015. – гл. 3.1. - Электронная библиотечная система «Университетская

		библиотека ONLINE» www.biblioklub.ru 7. «Комплект методических материалов по видам самостоятельной работы студентов» (утверждён на заседании кафедры социальной психологии и социологии управления 28.03.2017)
13	Выполнение заданий по теме Ведение переговорного процесса по разрешению конфликтов	1. Баева О.А. Ораторское искусство и деловое общение. Учебное пособие. М., 2000. 2. Балан В.П., Душкин А.В., Новосельцев В.И. и др. Конфликтология [Электронный ресурс] / Под ред. профессора В.И. Новосельцева. - М.: Горячая линия - Телеком, 2015. – гл. 8,9. – Режим доступа: http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785991204460.html 3. Ворожейкин И.Е. Кибанов А.Я., Захаров Д.К. Конфликтология. М.,2001. С.151-156, 157-159. 4. Васильев Н.Н. Тренинг преодоления конфликтов. СПб, 2003. С.141-167. 5. Гришина Н.В. Психология конфликта. М., 2000. С.437-439 6. Конфликтология / Под ред. А.С.Кармина. СПб, 1999. С.282-300, 344-402. 7. Левин К. Разрешение социальных конфликтов. СПб: Речь, 2000. 8. Мастенбрук Э.В. Переговоры // Социальный конфликт 1996, № 2,3. 9. Нелиссен Д. Посредничество. // Социальный конфликт. 1996. № 2. С.55-72 10. Хасан Б.И. Психология конфликта и переговоры. М.: Академия, 2004 11. Цветков В.Л. Психология конфликта: от теории к практике: учебное пособие – М.: Юнити-Дана, 2015. – гл. 6. - Электронная библиотечная система «Университетская библиотека ONLINE» www.biblioklub.ru 12. Шейнов В.П. Конфликты в нашей жизни и их разрешение.- Минск: Амалфея,1996. 13. «Комплект методических материалов по видам самостоятельной работы студентов» (утверждён на заседании кафедры социальной психологии и социологии управления 28.03.2017)
14	Выполнение заданий по теме Технологии эффективного поведения в конфликте	1. Баева О.А. Ораторское искусство и деловое общение. Учебное пособие. М., 2000. 2. Васильев Н.Н. Тренинг преодоления конфликтов. СПб., 2002. С.141-145. 3. Вишнякова Н.Ф. Конфликтология. Минск, 2002. С.32-114. 4. Гришина Н.В. Психология конфликта. М., 2000. С.375-387. 5. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. СПб, 2000. С.107-165. 6. Карпенков Ю.В. Конструктивное управление эмоциями в конфликте. // Социальный конфликт 1999, № 4. С.23-36. 7. Конфликтология / Под ред. А.С.Кармина. СПб, 1999. С.300-344. 8. Семенов В.С., Степанян Ц.А. От конфликта к согласию: пути перехода // Социологические исследования 1994. № 12. 9. Уизерс Б. Управление конфликтом. – СПб: Питер, 2004. 10. Хасан Б.И. Конструктивная психология конфликта. СПб., М., 2003. 11. Цветков В.Л. Психология конфликта: от теории к практике: учебное пособие – М.: Юнити-Дана, 2015. – гл. 3. - Электронная

		библиотечная система «Университетская библиотека ONLINE» www.biblioklub.ru 12. «Комплект методических материалов по видам самостоятельной работы студентов» (утверждён на заседании кафедры социальной психологии и социологии управления 28.03.2017)

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:
– в печатной форме увеличенным шрифтом,
– в форме электронного документа.
Для лиц с нарушениями слуха:
– в печатной форме,
– в форме электронного документа.
Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
– в печатной форме,
– в форме электронного документа.

3. Образовательные технологии

При реализации различных видов учебной работы на аудиторных (лекционных и семинарских) занятиях используются следующие активные и интерактивные образовательные технологии: дискуссия, работа в малых группах (обсуждения, тематические выступления, активное участие в групповой работе, дискуссии и пр.), элементы психологических тренинговых упражнений, деловые и ролевые игры, разбор практических задач и кейсов, наглядных пособий-стендов «Психология общения», «Основы практической психологии», написание эссе, доклады, комментирование и обратная связь.

Студентам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется право выбора целей, средств, форм работы, самостоятельной работы в собственном диапазоне возможностей.

Как правило, обучение студентов с ограниченными возможностями здоровья проводится в академической группе. С целью оказания помощи в установлении полноценных межличностных отношений с другими студентами, создания комфортного психологического климата в студенческой группе используется индивидуальный подход к обучению.

В отдельных случаях составляется индивидуальный план-график обучения студента с применением дистанционных образовательных технологий.

Семестр	Вид занятия (Л, ПЗ, ЛР)	Используемые интерактивные образовательные технологии	Количество часов
1	*Л*	*Управляемые преподавателем беседы на темы:* 1. Функции конфликта. 2. Структура конфликтной ситуации.	2
1	*ПЗ*	*Работа в малых группах с целью обсуждения ответов на предложенные для самостоятельной работы вопросы по теме занятия.*	2
Итого:			4

4. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

4.1 Фонд оценочных средств для проведения текущей аттестации

Текущий контроль по курсу «Конфликты в управлении группами» осуществляется на семинарских занятиях, практических занятиях, через написание рефератов, эссе, анализ психических феноменов. Текущий контроль предусматривает выполнение и письменное оформление студентами упражнений, касающихся обсуждаемого на занятиях теоретического материала по каждой из изучаемых тем.

Система текущего контроля включает:

1) контроль посещения и работы на семинарских/практических занятиях;
2) контроль выполнения студентами заданий для самостоятельной работы;
3) контроль знаний, умений, навыков усвоенных в данном курсе в форме письменной итоговой контрольной работы.

Работа на семинарских занятиях оценивается преподавателем (по пятибалльной шкале) 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.) Неотработанный (до начала экзаменационной сессии) пропуск более 50% семинарских занятий по курсу является основанием для недопуска к зачету по курсу.

Тема 1. Предмет конфликтологии и его роль в практической деятельности менеджера

2. Проанализируйте объект, предмет, структура, значение конфликтологии в работе менеджера.
3. Какова роль дисциплины в профессиональном становлении менеджера?
4. Охарактеризуйте теоретическую и прикладную конфликтологию.

Литература:

1. Ворожейкин И.Е. Кибанов А.Я., Захаров Д.К. Конфликтология. М.,2001. С.5-54.
2. Гришина Н.В. Психология конфликта. М., 2000. С.7-18, 20-40.
3. Конфликтология / Под ред. А.С.Кармина. СПб, 1999. С.10-28.

4.Цветков В.Л. Психология конфликта: от теории к практике: учебное пособие – М.: Юнити-Дана, 2015. – гл.1. - Электронная библиотечная система «Университетская библиотека ONLINE» www.biblioklub.ru

Тема 2. Понятие конфликта, подходы к его определению и изучению

1. Реферат на тему: «Современные подходы к изучению конфликтов».
2. Дайте определение конфликта. Назовите положительные и отрицательные функции конфликта в группе.
3. Что явилось предпосылками появления конфликтологии как отдельной науки? Охарактеризуйте этапы становления конфликтологии как науки.
4. Раскройте суть современных социологических теорий конфликта.
5. В чем специфика психоаналитической традиции изучения конфликтов?
6. Как происходило формирование адисциплинарного подхода к изучению конфликта? Проанализируйте особенности взглядов на конфликт в

а) Теории конфликта К.Боулдинга, Л.Крисберга;

б) Теории игр в анализе конфликта;

в) Теории человеческих потребностей Дж. Бертона;

г) Теории Р.Фишера и У.Юри.

6. Сформулируйте необходимые и достаточные условия возникновения конфликта.
7. Чем характеризуется противоборство субъектов социального взаимодействия?

Практическое задание:

Студенты в микрогруппах решают задачи с конкретными ситуациями, ответив на вопросы, приведенные в конце каждой задачи. Варианты решения задач обсуждаются в учебной группе.

Задача 1

Между двумя сотрудниками организации возник спор по поводу сроков внедрения новой технологии. Один из них мотивировал предлагаемые сроки внедрения интересами производства продукции, второй свою позицию обосновывал с позиции интересов персонала, которому предстоит осваивать новую технологию. Является описанная ситуация конфликтом? Каковы перспективы развития данной ситуации и механизмы управления ею?

Задача 2

В беседе руководителя с подчиненным, допустившим технологическую ошибку, которая привела к серьезному материальному ущербу фирме, руководитель предъявил претензии к подчиненному и наложил штраф в размере месячной заработной платы. Является ли описанная ситуация конфликтом? Ответ обоснуйте.

Задача 3

Принимая на работу сотрудника, руководитель фирмы пообещал через два месяца перевести его на вышестоящую должность. По истечении указанного срока обещание руководителя не выполнено. Можно ли описанную ситуацию идентифицировать как конфликтное взаимодействие? Если нет, то каковы перспективы развития описанной ситуации в конфликт.

Литература:

1. Балан В.П., Душкин А.В., Новосельцев В.И. и др. Конфликтология [Электронный ресурс] / Под ред. профессора В.И. Новосельцева. - М.: Горячая линия - Телеком, 2015. – т. 2,3. – Режим доступа: http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785991204460.html
2. Ворожейкин И.Е. Кибанов А.Я., Захаров Д.К. Конфликтология. М.,2001. С.49-54, 88-102.
3. Гришина Н.В. Психология конфликта. М., 2000. Гл.5.
4. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. СПб, 2000. С.22-31.
5. Конфликтология / Под ред. А.С.Кармина. СПб, 1999. С.28-63, 93-275.
6. Цветков В.Л. Психология конфликта: от теории к практике: учебное пособие – М.: Юнити-Дана, 2015. – гл. 2. - Электронная библиотечная система «Университетская библиотека ONLINE» www.biblioklub.ru

Тема 3. Структура конфликта

1. Дайте определения основных структурных элементов конфликта: «стороны конфликта», «предмет конфликта», «образ конфликтной ситуации», «мотивы конфликта», «позиции конфликтующих сторон».
2. Дайте психологическую характеристику участникам конфликта (сторонам) и другим действующим лицам конфликтного взаимодействия (подстрекатели, свидетели, посредники, консультанты, «случайные пострадавшие» и др.)
3. Как проявляется в конфликте ролевое поведение?
4. Какую роль в конфликте играют потребности, интересы, позиции сторон?
5. Дайте определения понятий: «конфликтная ситуация» и «инцидент».
6. Перечислите типы конфликтных ситуаций.

Практическое задание:

1 этап: студенты в микрогруппах обсуждают пример конфликтной ситуации и выделяют структурнее компоненты конфликта:

1. анализируют стороны конфликта, предмет конфликта, позиции и интересы участников;

2. анализируют восприятие участниками ситуации конфликта;
3. предлагают конструктивный способ разрешения конфликтной ситуации.

2 этап: микрогруппы представляют свое видение ситуации, и происходит совместное обсуждение аргументированных предложений конструктивного способа разрешения конфликтной ситуации, сформулированных в группах.

Литература:

1. Ворожейкин И.Е. Кибанов А.Я., Захаров Д.К. Конфликтология. М.,2001. С.49-54, 88-102.
2. Гришина Н.В. Психология конфликта. М., 2000. С.150-160.
3. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. СПб, 2000. С.22-31.
4. Конфликтология / Под ред. А.С.Кармина. СПб, 1999. С.28-63, 93-275.
5. Цветков В.Л. Психология конфликта: от теории к практике: учебное пособие – М.: Юнити-Дана, 2015. – гл. 2. - Электронная библиотечная система «Университетская библиотека ONLINE» www.biblioklub.ru

Тема 4. Динамические характеристики конфликта

1. Реферат на тему: «Механизмы возникновения конфликтов».
2. Социальные противоречия и развитие конфликта.
3. Конфликтная ситуация и конфликт.
4. Процесс возникновения конфликта.
5. Этапы и фазы развития конфликта.
6. Что такое конфликтогены? Какие типы конфликтогенов существуют?
7. В чем суть закона эскалации конфликтогенов?
8. Назовите основные типы конфликтогенов и формы их проявления.

Практическое задание:

1 этап: студенты в микрогруппах обсуждают пример конфликтной ситуации и выделяют динамические проявления конфликта:

1. анализируют процесс возникновения конфликта,
2. анализируют действия участников, вербальные и невербальные проявления;
3. выделяют этапы и фазы развития конфликта,
4. анализируют завершение конфликта,
5. предлагают конструктивный способ разрешения конфликтной ситуации.

2 этап: микрогруппы представляют свое видение динамики ситуации, и происходит совместное обсуждение аргументированных предложений конструктивного способа разрешения конфликтной ситуации, сформулированных в группах.

Литература:

1. Балан В.П., Душкин А.В., Новосельцев В.И. и др. Конфликтология [Электронный ресурс] / Под ред. профессора В.И. Новосельцева. - М.: Горячая линия - Телеком, 2015. – т. 5. – Режим доступа: http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785991204460.html
2. Ворожейкин И.Е. Кибанов А.Я., Захаров Д.К. Конфликтология. М.,2001. С.49-54, 88-102.
3. Гришина Н.В. Психология конфликта. М., 2000. С.150-160.
4. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. СПб, 2000. С.22-31.
5. Конфликтология / Под ред. А.С.Кармина. СПб, 1999. С.28-63, 93-275.
6. Фокин В.А. Динамическая модель конфликта //Вестн. Моск.ун-та.Сер.14,Психология.-1996.-N 3.-С.42.
7. Цветков В.Л. Психология конфликта: от теории к практике: учебное пособие – М.: Юнити-Дана, 2015. – гл. 2. - Электронная библиотечная система «Университетская библиотека ONLINE» www.biblioklub.ru

Тема 5. Ситуационные и личностные причины возникновения конфликтов

1. Реферат на тему: «Конфликтная личность и личностные факторы, влияющие на возникновение и динамику конфликта».
2. Дайте определение причин конфликта.
3. Приведите классификацию причин конфликта. Какие ситуационные и личностные факторы детерминируют возникновение конфликтов?
4. Анализ наглядных пособий-стендов «Психология общения»
5. Типы «трудных личностей».
6. Назовите основные типы конфликтных личностей. Дайте характеристику таким типам конфликтных личностей, как демонстративный, ригидный, неуправляемый, сверхточный, «бесконфликтный».

Литература:

1. Балан В.П., Душкин А.В., Новосельцев В.И. и др. Конфликтология [Электронный ресурс] / Под ред. профессора В.И. Новосельцева. - М.: Горячая линия - Телеком, 2015. – т. 4. – Режим доступа: http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785991204460.html
2. Берн Э. Игры, в которые играют люди. СПб, 1992.
3. Богданов Е.Н., Зазыкин В.Г. Психология личности в конфликте. СПб, Питер, 2004. С.55-89, 89-95.
4. Ворожейкин И.Е. Кибанов А.Я., Захаров Д.К. Конфликтология. М.,2001. С.183-187.
5. Гришина Н.В. Психология конфликта. М., 2000. С.161-283.
6. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. СПб, 2000. С.82-135.
7. Конфликтология / Под ред. А.С.Кармина. СПб, 1999. С.63-93.
8. Психология и культура /Под ред. Д.Мацумото. СПб., 2003. С.587-589, 616-622.
9. Цветков В.Л. Психология конфликта: от теории к практике: учебное пособие – М.: Юнити-Дана, 2015. – гл. 2. - Электронная библиотечная система «Университетская библиотека ONLINE» www.biblioklub.ru

Тема 6. Психологические особенности поведения человека в конфликте

1. Проанализируйте теории поведения личности в конфликте. Как влияют черты и акцентуации характера и установки личности на поведение в конфликте?
2. Дайте характеристику основным моделям поведения личности в конфликтном взаимодействии (конструктивная, деструктивная, конформистская).
3. В чем суть двухмерной модели стратегий поведения в конфликте (У.Томаса и Р. Килмена)? Охарактеризуйте основные стратегии поведения: соперничество, сотрудничество, компромисс, уход (избегание), приспособление.
4. В чем суть трехмерной модели стратегий поведения в конфликте?
5. Какая модель поведения в конфликте характеризуется стремлением уладить конфликт, доброжелательным отношением к сопернику?
6. Какой модели поведения в конфликте присущи нарушения этики общения, отказ от компромисса и т. п.?
7. Какая модель поведения в конфликте характеризуется непоследовательностью поведения, уходом от острых вопросов и т. п.?
8. Охарактеризуйте условия, при которых субъект конфликта выбирает:
   – стратегию борьбы;
   – стратегию ухода;
   – стратегию компромисса;
   – стратегию уступки;
   – стратегию сотрудничества.
9. В чем главная опасность конформистской модели поведения в конфликте?

Практическое задание:

Проведение диагностики стратегий поведения в конфликте с помощью методики «Диагностика стратегий поведения в конфликте» Томаса-Киллмена. Обсуждение результатов.

Литература:

1. Берн Э. Игры, в которые играют люди. СПб, 1992.
2. Богданов Е.Н., Зазыкин В.Г. Психология личности в конфликте. СПб, Питер, 2004. С.55-89, 89-95.
3. Ворожейкин И.Е. Кибанов А.Я., Захаров Д.К. Конфликтология. М.,2001. С.183-187.
4. Гришина Н.В. Психология конфликта. М., 2000. С.161-283.
5. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. СПб, 2000. С.82-135.
6. Конфликтология / Под ред. А.С.Кармина. СПб, 1999. С.63-93.
7. Психология и культура /Под ред. Д.Мацумото. СПб., 2003. С.587-589, 616-622.
8. Цветков В.Л. Психология конфликта: от теории к практике: учебное пособие – М.: Юнити-Дана, 2015. – гл. 3.2. - Электронная библиотечная система «Университетская библиотека ONLINE» www.biblioklub.ru

Тема 7. Внутриличностные конфликты и их последствия для социального окружения

1. Обсуждение подготовленных студентами докладов:

1) Внутриличностные конфликты в психоаналитическом направлении З.Фрейда.

Фрейд З. «Я» и «Оно». Психология конфликта / Сост. Н.В.Гришина, СПб, 2001, с.80-86.

2) Внутриличностные конфликты в психоаналитическом направлении. Конфликты и невроз: взгляд Карен Хорни.

Хорни К. Конфликты и невроз. Психология конфликта/ Сост. Н.В.Гришина, СПб, 2001, С.98-105.

3) Ролевые конфликты.

Лейтц Г. Ролевые конфликты. Психология конфликта/ Сост. Н.В.Гришина, СПб, 2001, С.155—164.

2. Обсуждение в группе вопросов:

1. Какую роль играют внутриличностные конфликты сотрудников организации в их деловом взаимодействии?
2. Какую роль играют внутриличностные конфликты членов семьи в их взаимодействии?
3. Какое значение имеет знание менеджером особенностей внутриличностных конфликтов при разрешение конфликтных ситуаций.
4. Приведите определение внутриличностного конфликта.
5. Перечислите особенности внутриличностных конфликтов.
6. Перечислите основные психологические концепции внутриличностных конфликтов.
7. В чем состоит основная суть взглядов 3. Фрейда на природу внутриличностных конфликтов?
8. В чем основная суть комплекса неполноценности А. Адлера?
9. В чем основная суть учения К. Юнга о природе внутриличностных конфликтов?
10. В чем основная суть «экзистенциальной дихотомии» Э. Фромма?
11. Перечислите основные типы внутриличностных конфликтов по К. Левину.
12. Перечислите формы проявления внутриличностных конфликтов.
13. Перечислите основные способы разрешения внутриличностных конфликтов.

Литература.

1. Гришина Н.В. Психология конфликта. М., 2000. С.88-93, 97-99.
2. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. СПб, 2000. С.199-205.
3. Конфликтология / Под ред. А.С.Кармина. СПб, 1999. С.125-142.
4. Цветков В.Л. Психология конфликта: от теории к практике: учебное пособие – М.: Юнити-Дана, 2015. – гл. 5.1. - Электронная библиотечная система «Университетская библиотека ONLINE» www.biblioklub.ru

Тема 8. Межличностные конфликты в практике работы менеджера

1. Перечислите особенности межличностных конфликтов. Межличностные конфликты в группах. Понятия и признаки межличностного конфликта.
2. Перечислите сферы проявления межличностных конфликтов.
3. Назовите основные причины межличностных конфликтов в семье. Понятие семейных конфликтов, их особенности и классификация. Кризисные периоды в развитии семьи. Предупреждение и разрешение семейных конфликтов.
4. Назовите типы межличностных конфликтов в организации. Организационные конфликты: причины и способы разрешения в практике работы менеджера.
5. Назовите основные причины межличностных конфликтов в обществе.

6. Раскройте основное содержание управленческой деятельности по прогнозированию межличностных конфликтов и их предупреждению.

7. Раскройте основное содержание управленческой деятельности по регулированию и разрешению межличностных конфликтов.

8. Назовите типы межличностных конфликтов в зависимости от взаимной направленности субъектов в личностных отношениях.

9. Рефераты по темам:

1. Межличностные конфликты в семье.
2. Конфликт поколений как один из типов семейных конфликтов, его значение в работе менеджера.
3. Межличностные конфликты в организации.

Литература.

1. Балан В.П., Душкин А.В., Новосельцев В.И. и др. Конфликтология [Электронный ресурс] / Под ред. профессора В.И. Новосельцева. - М.: Горячая линия - Телеком, 2015. – т. 1. – Режим доступа: http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785991204460.html
2. Бородкин Ф.М., Коряк Н.М. Внимание, конфликт! – Новосибирск: Наука, 1984.
3. Вересов Н.Н. Формула противостояния или как устранить конфликт в коллективе. – М.: Флинта, 1998.
4. Гришина Н.В. Психология конфликта. М., 2000. С.88-93, 97-99.
5. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. СПб, 2000. С.199-205.
6. Конфликтология / Под ред. А.С.Кармина. СПб, 1999. С.125-142.
7. Цветков В.Л. Психология конфликта: от теории к практике: учебное пособие – М.: Юнити-Дана, 2015. – гл. 5.2. - Электронная библиотечная система «Университетская библиотека ONLINE» www.biblioklub.ru
8. Шаленко В.Н. Конфликты в трудовых коллективах. М., Изд-во МГУ. 1992

Тема 9. Межгрупповой конфликт в практике менеджера

1. Обсуждение подготовленных студентами докладов:

- Конфликты в больших группах: общая характеристика.

Конфликтология / Под ред А.С.Кармина, М, 1999, с.162-187.

- Социальные конфликты (экономические, трудовые, социального планирования)

Конфликтология / Под ред А.С.Кармина, М, 1999,с.192-209.

- Политические конфликты.

Конфликтология / Под ред А.С.Кармина, М, 1999, с.211-226.

- Межкультурные конфликты.

Конфликтология / Под ред А.С.Кармина, М, 1999, с.227-250.

2. Рефераты по темам:
    1. Межгрупповые конфликты в организации.
    2. Межнациональные конфликты.
    3. Конфликты на религиозной почве.
3. Назовите два основных типа групповых конфликтов.
4. Перечислите особенности конфликта «личность — группа».
5. Перечислите варианты конфликтов «личность — группа».
6. Назовите формы проявления конфликтов между личностью и группой.
7. Назовите основные причины конфликта между руководителем и возглавляемым им коллективом.
8. Что лежит в основе межгруппового конфликта?
9. Объясните понятие «групповая атрибуция».
10. Перечислите варианты межгрупповых конфликтов.
11. Перечислите основные формы проявления межгрупповых конфликтов.
12. Перечислите особенности субъективного содержания конфликтной ситуации межгруппового конфликта.

Литература.

1. Балан В.П., Душкин А.В., Новосельцев В.И. и др. Конфликтология [Электронный ресурс] / Под ред. профессора В.И. Новосельцева. - М.: Горячая линия - Телеком, 2015. – Режим доступа: http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785991204460.html
2. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. СПб, 2000. С.222-225, 302-324.
3. Конфликтология / Под ред. А.С.Кармина. СПб, 1999. С.145-275
4. http://ashpi.asu.ru/prints/dn22.html Современная Россия и мир: альтернативы развития (этноконфессиональные конфликты и вызовы 21 века).
5. Цветков В.Л. Психология конфликта: от теории к практике: учебное пособие – М.: Юнити-Дана, 2015. – гл. 5.3. - Электронная библиотечная система «Университетская библиотека ONLINE» www.biblioklub.ru

Тема 10. Диагностика социального конфликта

1. Раскройте понятие «диагностика социального конфликта».
2. Какие выделяются методы диагностики и подходы к диагностике социального конфликта?
3. Социальная напряженность и диагностика социальной напряженности.
4. Условия проведения и организации диагностики социального конфликта.

Литература.

5. Гришина Н.В. Психология конфликта. М., 2000. Гл. 4.
6. Давыдов А.А., Давыдов Е.В. Измерение социальной напряженности. М., 1992.
7. Чорнобай П.Д. Социальная напряженность: опыт измерения. // Социологические исследования, 1992, № 7. С.94-98.

Тема 11. Профилактика конфликтов в группах

1. Объясните понятия: «прогнозирование конфликта» и «предупреждение конфликта».
2. Раскройте понятие «профилактика конфликта».
3. Какие существуют методы и формы профилактики социального конфликта?
4. Предупреждения конфликта в группах.
5. Организация профилактики в работе менеджера.
6. Реферат по теме «Профилактика конфликтов в организации».

Литература:

1. Богданов Е.Н., Зазыкин В.Г. Психология личности в конфликте. СПб, 2004. С.118-151.

2. Балан В.П., Душкин А.В., Новосельцев В.И. и др. Конфликтология [Электронный ресурс] / Под ред. профессора В.И. Новосельцева. - М.: Горячая линия - Телеком, 2015. – гл. 6. – Режим доступа: http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785991204460.html
3. Ворожейкин И.Е. Кибанов А.Я., Захаров Д.К. Конфликтология. М.,2001. С.102-198.
4. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. СПб, 2000. С. 239-250, 271-277.
5. Конфликтология / Под ред. А.С.Кармина. СПб, 1999. С.143-164, 417-422.
6. Цветков В.Л. Психология конфликта: от теории к практике: учебное пособие – М.: Юнити-Дана, 2015. – гл. 3.1. - Электронная библиотечная система «Университетская библиотека ONLINE» www.biblioklub.ru

Тема 12. Ведение переговорного процесса по разрешению конфликтов

14. Психология переговорного процесса по разрешению конфликтов. Назовите основные этапы переговорного процесса. Основное содержание переговорного процесса.
15. Назовите основные модели поведения в переговорном процессе и дайте их характеристику.
16. Сформулируйте определение манипуляции. Перечислите манипуляции, основанные на правилах приличия.
17. Перечислите манипуляции, направленные на унижение оппонента.
18. Как противодействовать манипулятивным технологиям в переговорном процессе?
19. Назовите три варианта посредничества.
20. Как соотносятся между собой понятия: «стратегия переговорного процесса» и «тактики переговорного процесса»?
21. Перечислите основные стратегии в переговорном процессе.
22. Перечислите основные тактики в переговорном процессе.
23. Перечислите приемы тактики «выжимания уступок».
24. Реферат на тему «Манипуляции в конфликтной ситуации и способы противодействия им».

Литература:

1. Баева О.А. Ораторское искусство и деловое общение. Учебное пособие. М., 2000.
2. Балан В.П., Душкин А.В., Новосельцев В.И. и др. Конфликтология [Электронный ресурс] / Под ред. профессора В.И. Новосельцева. - М.: Горячая линия - Телеком, 2015. – гл. 8,9. – Режим доступа: http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785991204460.html
3. Ворожейкин И.Е. Кибанов А.Я., Захаров Д.К. Конфликтология. М.,2001. С.151-156, 157-159.
4. Васильев Н.Н. Тренинг преодоления конфликтов. СПб, 2003. С.141-167.
5. Гришина Н.В. Психология конфликта. М., 2000. С.437-439
6. Конфликтология / Под ред. А.С.Кармина. СПб, 1999. С.282-300, 344-402.
7. Левин К. Разрешение социальных конфликтов. СПб: Речь, 2000.
8. Мастенбрук Э.В. Переговоры // Социальный конфликт 1996, № 2,3.
9. Нелиссен Д. Посредничество. // Социальный конфликт. 1996. № 2. С.55-72
10. Хасан Б.И. Психология конфликта и переговоры. М.: Академия, 2004
11. Цветков В.Л. Психология конфликта: от теории к практике: учебное пособие – М.: Юнити-Дана, 2015. – гл. 6. - Электронная библиотечная система «Университетская библиотека ONLINE» www.biblioklub.ru
12. Шейнов В.П. Конфликты в нашей жизни и их разрешение.- Минск: Амалфея,1996.

Тема 13. Технологии эффективного поведения в конфликте

1. Понятие технологий эффективного общения и их основное содержание.
2. Технологии рационального поведения в конфликте.
3. Анализ наглядных пособий-стендов «Психология общения», «Основы практической психологии».
4. Диагностика особенностей поведения в конфликте с помощью методики «Самооценка

рационального поведения в конфликте».

Инструкция:

«Проанализируйте свои действия по 11 позициям в конфликтах, которые происходили с вашим участием, и оцените их по пятибалльной шкале по следующей матрице: оценка 1 означает полное соответствие вашего поведения по той или иной позиции, а оценка 5 – для вас не характерно такое поведение».

№ п/п	Позиция	Оценка
1	Критически оцениваю партнера	1 2 3 4 5
2	Приписываю ему низменные или плохие намерения	1 2 3 4 5
3	Демонстрирую знаки превосходства	1 2 3 4 5
4	Обвиняю и приписываю ответственность только партнеру	1 2 3 4 5
5	Игнорирую интересы соперника	1 2 3 4 5
6	Вижу все только со своей позиции	1 2 3 4 5
7	Уменьшаю заслуги партнера	1 2 3 4 5
8	Преувеличиваю свои заслуги	1 2 3 4 5
9	Задеваю «больные точки» и уязвимые места партнера	1 2 3 4 5
10	Выдвигаю перед партнером множество претензий	1 2 3 4 5
11	Раздражаюсь, перехожу на крик, повышение голоса	1 2 3 4 5

Оценка результатов

Отклонение вправо от показателя «3» по среднему арифметическому по всем позициям свидетельствует о том, что вы обладаете достаточными навыками рационального поведения в конфликте.

Отклонение влево от выбранного показателя свидетельствует о том, что вы не обладаете достаточными навыками рационального поведения. В этом случае вам необходимо проанализировать причины недостаточно развитых навыков рационального поведения в конфликте и заняться тренировками.

5. Практическое задание: Аргументация в процессе конфликтных переговоров.

Цель: формирования навыка эффективной аргументации в конфликтных переговорах.

1. Ознакомление с методическими материалами к практическому занятию.

2. Проведение практического задания.

1. Упражнение выполняется в рабочей группе. Группа делиться на равные половины. Каждая из сторон будет защищать свое мнение по какому-либо спорному вопросу, причем это должно быть диаметрально противоположным мнению оппонента.
2. Первая сторона высказывает свое мнение и подкрепляет его аргументами. Затем свою позицию аргументировано излагает кто-то из оппонентов.
3. Обязательное условие: любой оппонент обязан повторить аргументы противоположной стороны прежде, чем приступить к изложению своей точки зрения. Он излагает позицию и аргументы противника, затем высказывает свою позицию и аргументы.

3. Обсуждение результатов, ответы на вопросы:

1. Какой опыт вы приобрели в ходе практического занятия?
2. Что нового узнали о себе? С какими трудностями встретились при аргументации в конфликтных переговорах?
3. Какие Ваши сильные стороны как переговорщика?

Литература.

1. Баева О.А. Ораторское искусство и деловое общение. Учебное пособие. М., 2000.
2. Васильев Н.Н. Тренинг преодоления конфликтов. СПб., 2002. С.141-145.

3. Вишнякова Н.Ф. Конфликтология. Минск, 2002. С.32-114.
4. Гришина Н.В. Психология конфликта. М., 2000. С.375-387.
5. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. СПб, 2000. С.107-165.
6. Карпенков Ю.В. Конструктивное управление эмоциями в конфликте. // Социальный конфликт 1999, № 4. С.23-36.
7. Конфликтология / Под ред. А.С.Кармина. СПб, 1999. С.300-344.
8. Семенов В.С., Степанян Ц.А. От конфликта к согласию: пути перехода // Социологические исследования 1994. № 12.
9. Уизерс Б. Управление конфликтом. – СПб: Питер, 2004.
10. Хасан Б.И. Конструктивная психология конфликта. СПб., М., 2003.
11. Цветков В.Л. Психология конфликта: от теории к практике: учебное пособие – М.: Юнити-Дана, 2015. – гл. 3. - Электронная библиотечная система «Университетская библиотека ONLINE» www.biblioklub.ru

Примерная тематика рефератов

1. Современные подходы к изучению конфликтов
2. Механизмы возникновения конфликтов
3. Типология конфликтов в работе менеджера
4. Конфликтная личность и личностные факторы, влияющие на возникновение и динамику конфликта
5. Внутриличностные конфликты в психоаналитическом направлении З.Фрейда.
6. Внутриличностные конфликты в психоаналитическом направлении. Конфликты и невроз: взгляд Карен Хорни.
7. Ролевые конфликты.
8. Межличностные конфликты в семье.
9. Конфликт поколений как один из типов семейных конфликтов, его значение в работе менеджера.
10. Межличностные конфликты в организации.
11. Конфликты в больших группах: общая характеристика.
12. Социальные конфликты (экономические, трудовые, социального планирования)
13. Политические конфликты.
14. Межкультурные конфликты.
15. Межгрупповые конфликты в организации.
16. Межнациональные конфликты.
17. Конфликты на религиозной почве.
18. Профилактика конфликтов в практике работы менеджера
19. Условия проведения и организации диагностики социального конфликта
20. Технологии управления конфликтами
21. Манипулятивные технологии в переговорном процессе.
22. Основные стратегии в переговорном процессе.
23. Манипуляции в конфликтной ситуации и способы противодействия им.

Текущий контроль предполагает проверку знаний, умений и навыков анализа конфликтных ситуаций, развитие которых осуществлялось студентами в течение половины семестра.

Формой текущего контроля выступает тест. Уровень компетенции студента оценивается по количеству набранных баллов по тесту (за правильный ответ он получает 1 балл).

Студент, набравший 0-2 баллов, оценивается как имеющий низкий уровень знаний.

Студент, набравший 3-5 баллов, оценивается как имеющий средний уровень знаний.

Студент, набравший 6-7 баллов, оценивается как имеющий высокий уровень знаний.

Преподаватель анализирует, какие вопросы вызвали затруднение у учащихся и обсуждает способы их выполнения со студентами.

Примеры тестовых заданий для проверки знаний по курсу «Конфликты в управлении группами»

Выберите один или несколько правильных ответов.

1. Приспособлением называют:
    a. решение, удовлетворяющее интересы всех сторон,
    b. взаимные уступки,
    c. стремление выйти из конфликтной ситуации, не решая ее,
    d. сглаживание противоречий за счет своих интересов,
    e. все ответы неверны.
2. Медиатор – это:
    a. посредник,
    b. психолог-консультант,
    c. ведущий,
    d. специалист-конфликтолог,
    e. все ответы верны,
    f. все ответы неверны.
3. Кем из ученых разработана модель применения власти по разрешению конфликта:
    a. К. Томасом и Р. Киллменом;
    b. Х. Корнелиус Ш. Фэйр;
    c. Д. Скотт и Ч. Ликсоном;
    d. М. Дойг и Д. Скотт;
    e. Р. Фишером и У. Юри.
4. Предпосылками разрешения конфликта являются:
    a. достаточная зрелость конфликта; потребность субъектов конфликта в его разрешении; наличие необходимых ресурсов и средств для разрешения конфликта;
    b. достаточная зрелость конфликта; высокий авторитет одной из конфликтующих сторон;
    c. наличие необходимых ресурсов и средств для разрешения конфликта; потребность субъектов конфликта в его разрешении; коллективная форма деятельности;
    d. высокий авторитет одной из конфликтующих сторон; коллективная форма деятельности; лидерство в группе;
    e. стиль руководства; высокий авторитет одной из конфликтующих сторон, коллективная форма деятельности.
5. Что относится к форме разрешения конфликта:
    a. порицание, юмор, убеждение, уступка;
    b. уступка, компромисс, уход, сотрудничество;
    c. требования, критика, убеждение, юмор;
    d. уступка, требования, убеждение, критика;
    e. подчинение; примирение; убеждение, согласование.
6. Результатом конфликта может быть:
    a. полное или частичное подчинение другого,
    b. компромисс,
    c. прерывание конфликтных действий,
    d. интеграция,
    e. все ответы верны,
    f. все ответы неверны.

Критерии оценки результатов тестирования: «Отлично», если даны более 80% правильных ответов; «Хорошо», если даны более 60% правильных ответов; «Удовлетворительно», если даны более 40% правильных ответов; «Неудовлетворительно», если даны менее 40% правильных ответов.

4.2 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

Промежуточный контроль – зачет (проходит в устной форме) и выполнение контрольной работы в форме практического задания по анализу структуры и динамики реальной конфликтной ситуации.

Задание для итоговой контрольной работы

по теме «Структурно-динамический анализ реальной конфликтной ситуации»

1. Кратко опишите реальную конфликтную ситуацию.

2. Проведите анализ конфликта по предлагаемой схеме.

1. Анализ структуры конфликта:

- стороны конфликта и их значимые характеристики;
- предмет конфликта;
- условия протекания конфликта;
- субъективные представления сторон о конфликте, позиции сторон;
- мотивы, интересы и опасения сторон конфликта;
- характер действий конфликтантов.

2. Анализ динамики конфликта:

- предконфликтная ситуация;
- осознание конфликтной ситуации;
- переход к конфликтным действиям (эскалация конфликта);
- развитие открытого конфликта (кульминация конфликта);
- разрешение конфликта;
- послеконфликтная стадия.

3. Сформулируйте и обоснуйте предложения по оптимальной стратегии завершения конфликта.

Контрольные вопросы к зачету

1. Предмет и задачи конфликтологии. Роль дисциплины в практической деятельности менеджера.
2. История становления конфликтологии.
3. Конфликт как социальный феномен. Основные подходы к изучению конфликта.
4. Структурный анализ конфликта. Объективные и субъективные элементы конфликта.
5. Конструктивные и деструктивные функции конфликта. Явные и латентные функции конфликта.
6. Типы конфликтов и их краткая характеристика.
7. Динамический анализ конфликта.
8. Социальные противоречия и развитие конфликта.
9. Социальная напряженность: понятие и место в развитии конфликта.
10. Конфликтная ситуация и конфликт. Процесс возникновения конфликта.
11. Этапы и фазы развития конфликта.
12. Понятие «конфликтоген», типология конфликтогенов. Эскалация конфликта.
13. Классификация причин возникновения конфликтов. Объективные и субъективные факторы возникновения конфликтов.
14. Личностные особенности, влияющие на возникновение конфликтов: черты характера, установки личности.
15. Основные модели поведения личности в конфликтном взаимодействии. Стратегии поведения в конфликте.
16. Типы конфликтных личностей. Акцентуации характера и конфликт.
17. Эффекты социальной перцепции и конфликт.
18. Виды внутриличностных конфликтов. Последствия внутриличностных конфликтов для социального окружения.
19. Межличностные конфликты в практике работы менеджера: понятие, признаки, типы и методы разрешения.

20. Межличностные конфликты в семье. Классификация семейных конфликтов. Предупреждение и разрешение семейных конфликтов.
21. Организационные конфликты: определение понятия, классификация и причины возникновения.
22. Межгрупповой конфликт в практике работы менеджера: понятие, виды и механизм возникновения и урегулирования.
23. Понятие «диагностика конфликта». Сущность и виды диагностики. Организация и способы диагностики конфликта в организации.
24. Организация профилактики и предупреждения конфликта в организации.
25. Понятие «управление конфликтом». Содержание управления конфликтами.
26. Психология переговорного процесса по разрешению конфликтов. Основное содержание переговорного процесса.
27. Модели поведения партнеров в переговорном процессе. Манипулятивные технологии в переговорном процессе и противодействие им.
28. Технологии стратегий и тактик в переговорном процессе.
29. Понятие технологий эффективного общения и их основное содержание.
30. Технологии рационального поведения в конфликте.

Промежуточный контроль – зачет - проходит в устной форме.

Оценочные средства для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья выбираются с учетом их индивидуальных психофизических особенностей.

– при необходимости инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на экзамене;

– при проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривается использование технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями;

– при необходимости для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения по дисциплине может проводиться в несколько этапов.

Процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине (модулю) предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

– в печатной форме увеличенным шрифтом,

– в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями слуха:

– в печатной форме,

– в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

– в печатной форме,

– в форме электронного документа.

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

Методика формирования результирующей оценки:

- оценивается работа на семинарских и практических занятиях (анализ научных фактов, современных публикаций):

1. выступления и участие в дискуссиях: 0,1 итоговой оценки;
2. доклад: 0,1 итоговой оценки;
3. эссе: 0,2 итоговой оценки;
4. реферат, контрольная работа: 0,1 итоговой оценки;

- оценивается выполнение теста знаний – 0,2 итоговой оценки;

- ответ на зачете: 0,3 итоговой оценки.

Итоговая оценка проставляется в экзаменационную ведомость:
от 0 до 0,1 баллов – неаттестация предмета («незачет»), от 0,2 баллов – «зачтено».

Параметры		Примечание (варианты параметров)
Количество оценок	две	
Название оценок		незачет, зачтено
Пороги оценок	Незачтено	Низкий уровень развития способности узнавать, запоминать и воспроизводить информации по теме курса, умения описать и интерпретировать конфликтную ситуацию
	Зачтено	способность узнавать, запоминать и воспроизводить информации по теме курса, умение описать и интерпретировать ситуацию или совокупность фактов, обнаружить их связи, зависимости и т.д.; умение проанализировать ситуацию, самостоятельно вычленить и описать возможные ее решения; умение обобщать информацию, получаемую из разных источников.
Предел длительности ответа на каждый вопрос	20 мин.	
Предлагаемое количество вопросов из одного контролируемого раздела	1	Кол-во вопросов по разделам дисциплины - 30

5. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

5.1 Основная литература:

а) **основная литература**:

1. Кашапов М.М. Психология конфликта. 2-у изд.: Учебник и практикум для акад. бакал. – М.: Юрайт, 2017. [Электронный ресурс]. - URL: https://www.biblio-online.ru/viewer/F7D0D828-1548-47CF-8A37-7222B28CB95F#page/1
2. Стекачева, А.Д. Управление конфликтами и стрессами на предприятии / А.Д. Стекачева. - Москва : Лаборатория книги, 2012. - 155 с. - ISBN 978-5-504-00883-7 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=140857

3. Трофимов, Г.Д. Управление статусно-ролевыми конфликтами руководителем организации / Г.Д. Трофимов. - Москва : Лаборатория книги, 2010. - 94 с. ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=89596
4. Цветков В.Л. Психология конфликта: от теории к практике: учебное пособие – М.: Юнити-Дана, 2015. https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=118984&razdel=151
5. Чернышов, А.В. Роль конфликтов в социально-экономическом развитии организации / А.В. Чернышов. - Москва : Лаборатория книги, 2012. - 156 с. - ISBN 978-5-504-00582-9 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=142378
Для освоения дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья имеются издания в электронном виде в электронно-библиотечных системах «Лань» и «Юрайт».

б) **дополнительная литература:**

1. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология: Учебник для вузов. – М.: ЮНИТИ, 2008, 2007, 2006, 2004.
2. Балан В.П., Душкин А.В., Новосельцев В.И. и др. Конфликтология [Электронный ресурс] / Под ред. профессора В.И. Новосельцева. - М.: Горячая линия - Телеком, 2015. – Режим доступа: http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785991204460.html
3. Гришина Н.В. Психология конфликта. – СПб.: Питер, 2009, 2008, 2007, 2006.
4. Карпенков Ю.В. Конструктивное управление эмоциями в конфликте. // Социальный конфликт 1999, № 4. С.23-36.
5. Хасан Б.И. Психология конфликта и переговоры. М.: Академия, 2008. – 192 с.

Перечень дополнительной литературы рассчитан для углубленного изучения студентами материала и расширения их кругозора в области конкретной дисциплины.

5.3. Периодические издания:

Вопросы психологии,
Психологический журнал

6. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

1. Российское образование, федеральный портал [Официальный сайт] — URL: http://www.edu.ru

7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

По курсу предусмотрено проведение лекционных занятий, на которых дается основной систематизированный материал. На практических занятиях проводится обсуждение теоретических подходов и способов практической работы с конфликтами в организации, наглядных пособий-стендов «Психология общения», «Основы практической психологии», при этом используются методы активного обучения в группах, проводится анализ эффектов групповой работы и процессов групповой динамики, развиваются способности самоанализа и понимания психических особенностей других участников группы.

Важнейшим этапом курса является самостоятельная работа по дисциплине (модулю).

В самостоятельную работу студента по освоению дисциплины входит:

1. чтение и анализ дополнительной литературы по философии, психологии, социологии и т.п., посвященной проблемам человекознания;
2. в подготовке к семинарам,
3. написание рефератов;
4. выполнение контрольных заданий по темам курса;
5. в анализе данных наблюдения и самонаблюдения, полученных при проработке упражнений по поддержке личности в ситуации групповой работы,
6. выполнение контрольной работы по курсу (планирование и реализация исследования ситуации конфликта, анализ и интерпретация результатов исследования социальных и психических феноменов в конфликтной ситуации, оформление научного отчета).

Организация процесса самостоятельной работы (СР) по дисциплине (модулю)

№	Наименование раздела	Виды/формы самостоятельной работы	Сроки выполнения	Формы контроля
1	2	3	4	5
1	Предмет конфликтологии и его роль в практической деятельности специалиста менеджера	1. Подготовка к семинару. 2. Схематично изобразите связь конфликтологии, психологии, социологии и теории менеджмента. Обоснуйте ответ.	1 нед.	Доклады, эссе, участие в дискуссии, деловые и ролевые игры
2	Понятие конфликта, подходы к его определению и изучению	1. Подготовка к семинару. 2. Написание реферата.	2 нед.	Доклады, рефераты, участие в дискуссии, деловые и ролевые игры
3	Структура конфликта	Подготовка к семинару. Изобразите схематично структуру конфликта.	3-4 нед.	Доклады, рефераты, участие в дискуссии, деловые и ролевые игры
4	Типы конфликтов и их краткая характеристика	1. Схематично изобразите классификацию конфликтов. 2. Написание реферата на тему «Типология конфликтов в работе менеджера». 3Опишите ситуацию одного из типов конфликта	5 нед.	Доклады, рефераты, участие в дискуссии, деловые и ролевые игры
5	Динамические характеристики конфликта	1. Подготовка к семинару. 2. Написание реферата. Сформулируйте правила бесконфликтного взаимодействия,	6-7 нед.	Доклады, рефераты, участие в дискуссии,

		вытекающие из закона эскалации конфликтогенов.		деловые и ролевые игры
6	Ситуационные и личностные причины возникновения конфликтов	Подготовка к семинару. Написание реферата.	8 нед.	Доклады, рефераты, участие в дискуссии, деловые и ролевые игры
7	Психологические особенности поведения человека в конфликте	Подготовка к семинару. Обработка и интерпретация результатов диагностики стратегий поведения в конфликте с помощью методики «Диагностика стратегий поведения в конфликте» Томаса-Киллмена.	9 нед.	Доклады, рефераты, участие в дискуссии, деловые и ролевые игры
8	Внутриличностные конфликты и их последствия для социального окружения	Подготовка к семинару. Подготовка докладов и рефератов	10 нед.	Доклады, рефераты, участие в дискуссии, деловые и ролевые игры
9	Межличностные конфликты в группах	1. Подготовка к семинару. 2. Написание реферата.	11 нед.	Доклады, рефераты, участие в дискуссии, деловые и ролевые игры
10	Межгрупповой конфликт в практике работы менеджера	Подготовка к семинару. Написание реферата. Подготовка докладов	12 нед.	Доклады, рефераты, участие в дискуссии, деловые и ролевые игры
11	Диагностика социального конфликта	Подготовка к семинару. Студенты диагностируют ситуацию реального конфликта и анализируют его структуру и динамику, оформляют отчет по выполненной работе.	13 нед.	Доклады, рефераты, участие в дискуссии, деловые и ролевые игры
12	Профилактика конфликтов	Подготовка к семинару. Написание реферата.	14 нед.	Доклады, рефераты, участие в дискуссии, деловые и ролевые игры
13	Управление конфликтами	1. Написание реферата на тему «Технологии управления конфликтами».	15 нед.	Доклады, рефераты, участие в дискуссии, деловые и ролевые игры

14	Психология переговорного процесса по разрешению конфликтов	1. Подготовка к семинару. 2. Написание реферата. 3. Студенты формулируют сценарий переговорного процесса для разрешения реальной конфликтной ситуации, которую они диагностировали и анализировали для итогового задания.	16-17 нед.	Доклады, рефераты, участие в дискуссии, деловые и ролевые игры
15	Технологии эффективного поведения в конфликте	1. Подготовка к семинару. 2. Обработка и анализ результатов диагностики особенностей поведения в конфликте с помощью методики «Самооценка рационального поведения в конфликте».	18 нед.	Доклады, рефераты, участие в дискуссии, деловые и ролевые игры

В освоении дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья большое значение имеет индивидуальная учебная работа (консультации) – дополнительное разъяснение учебного материала.

Индивидуальные консультации по предмету являются важным фактором, способствующим индивидуализации обучения и установлению воспитательного контакта между преподавателем и обучающимся инвалидом или лицом с ограниченными возможностями здоровья.

8. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю).

8.1 Перечень информационных технологий.

Использование поисковых запросов и возможностей интернет в работе с источниками научной и учебной литературы.

8.2 Перечень необходимого программного обеспечения.

MS Windows 10 (x64),
MS Office 2016,
7Zip, Комплект антивирусного программного обеспечения

8.3 Перечень информационных справочных систем:

Электронный каталог библиотеки КубГУ http://www.kubsu.ru/node/;
Электронная библиотечная система eLIBRARY.RU (http://www.elibrary.ru)/.

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

№	Вид работ	Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля) и оснащенность
1.	Лекционные занятия	Аудитория для лекционных занятий (415а): ул. Ставропольская 149, оснащенная мобильной презентационной техникой (проектор, компьютер) и соответствующим программным обеспечением (ПО), комплектом учебной мебели; доской учебной
2.	Семинарские занятия	Аудитория для семинарско-практических занятий (415а, 416н, 418 н): ул. Ставропольская 149, оснащенная мобильной презентационной техникой (проектор,

		компьютер) и соответствующим программным обеспечением (ПО), комплектом учебной мебели; доской учебной, подсобные материалы для проведения психологических тестов, наглядные пособия-стенды «Психология общения», «Основы практической психологии»
3.	Групповые (индивидуальные) консультации	Аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций (ул. Ставропольская 149); оснащенная мебелью и рабочими станциями с доступом в Интернет
4.	Текущий контроль, промежуточная аттестация	Аудитория текущего контроля и промежуточной аттестации (ул. Ставропольская 149), оснащенная презентационной техникой и соответствующим программным обеспечением
5.	Самостоятельная работа	Кабинет для самостоятельной работы (ул. Ставропольская 149.), оснащенный компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет», программой экранного увеличения и обеспеченный доступом в электронную информационно-образовательную среду университета.