

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«КУБАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Факультет управления и психологии

УТВЕРЖДАЮ:

Проректор по учебной работе,
качеств образования – первый
проректор



 Т.А. Хагуров

мая 2024 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)
Б1.В.01 «ПСИХОЛОГИЯ ОРГАНИЗАЦИОННОГО КОНФЛИКТА И
ПЕРЕГОВОРОВ»**

Направление подготовки	37.04.01 Психология
Направленность (профиль)	Психология профессиональной деятельности и экономическая психология
Форма обучения	очная
Квалификация	магистр

Краснодар 2024

Рабочая программа дисциплины Б1.В.01 «Психология организационного конфликта и переговоров» составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки 37.04.01 Психология.

Программу составил(и):

Е.В. Улько, канд.психол.наук, доцент
И.О. Фамилия, должность, ученая степень, ученое звание


_____ подпись

Рабочая программа дисциплины Б1.В.01 «Психология организационного конфликта и переговоров» утверждена на заседании кафедры социальной психологии и социологии управления (выпускающей) протокол № 15, от «16» апреля 2024 г.

Заведующий кафедрой Педанова Е.Ю.
фамилия, инициалы


_____ подпись

Утверждена на заседании учебно-методической комиссии факультета управления и психологии протокол № 4, от «22» апреля 2024 г.

Председатель УМК факультета Шлюбуль Е.Ю.
фамилия, инициалы


_____ подпись

Рецензенты:

Верстова М.В., кандидат психологических наук, доцент кафедры социальной работы, психологии и педагогики высшего образования КубГУ.

Кох М.Н., кандидат психологических наук, доцент кафедры педагогики и психологии ФГБОУ ВО КубГАУ

1 Цели и задачи изучения дисциплины (модуля)

1.1 Цель освоения дисциплины

усвоение магистрантами основных знаний о психологических теоретических подходах к анализу конфликта в организации; формирование способности обучающегося к практической психологической работе с конфликтами в организации: умению провести диагностику и анализ конкретных конфликтных ситуаций, работать с сотрудниками организации в аспекте повышения их эффективности в конфликтном взаимодействии, иметь возможность создавать программы, направленные на предупреждение, профилактику и урегулирование конфликтов в организации с применением современного психологического инструментария.

1.2 Задачи дисциплины

1. Формирование представлений об основных классических и современных теоретических подходах к сущности конфликтов в организации; усвоение знаний основных видов и причин возникновения конфликтов; моделей и закономерностей анализа конфликта в организации.
2. Овладение основными подходами и диагностическими процедурами исследования и анализа конфликтов в организации, конфликтных ситуаций, психологических особенностей личности как субъекта конфликта, выявление типичных психологических проблем в области конфликтного взаимодействия в организации.
3. Усвоение знаний об основных методах прогнозирования и профилактики конфликтов, представление о примирительных процедурах при трудовых конфликтах, основных способах и технологиях эффективного разрешения конфликтов в организации.
4. Формирование способности формулировать задачи и разрабатывать программы психологических мероприятий, группового и индивидуального консультирования сотрудников с целью повышения эффективности взаимодействия в конфликте с учетом специфики организации.
5. Формирование способности организовать и провести переговоры по урегулированию конфликта с использованием техник и методов эффективной коммуникации в переговорах.

1.3 Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина «Б1.В.01 Психология организационного конфликта и переговоров» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений Блока 1 "Дисциплины (модули)" учебного плана.

Дисциплина находится в логической и содержательно-методической взаимосвязи с другими частями ООП и базируется на входных знаниях, полученных при изучении таких дисциплин как Б1.О.07 Организационная психология, Б1.В.02 Психология стресса и со-владающего поведения.

Сформированные в ходе изучения дисциплины знания и компетенции необходимы для прохождения магистрантами практик Б2.О.01.02 Учебная педагогическая практика и Б2.В.01.01 Производственная практика.

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

Изучение данной учебной дисциплины направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций:

Код и наименование индикатора*	Результаты обучения по дисциплине
ПК-1 Способен идентифицировать проблему клиента и спроектировать процесс консультирования, обучения или тренинга	
ИПК-1.1. Определяет проблему клиента, предлагает адекватный проблеме процесс консультирования, обучения или тренинга	Знает основные психологические подходы к конфликту, изучению и анализу конфликтов в организации; основные виды и противоречия организационных конфликтов; основные направления работы психолога с кон-

Код и наименование индикатора*	Результаты обучения по дисциплине
	<p>фликтами в организации</p> <p>Умеет применить методы психологического анализа конфликтной ситуации в организации;</p> <p>Способен провести психологический анализ реального конфликта в организации, выделить проблемы, обозначить направления психологической работы по оптимизации конфликтной ситуации (консультирование, обучение, тренинги и др.)</p>
<p>ИПК-1.2. Оказывает психологическую помощь по проблемам социализации, адаптации, профессионального самоопределения и оптимизации производственного процесса</p>	<p>Знает основы конструктивного урегулирования и поведения в конфликте; содержания этапов и техники проведения эффективных переговоров; некоторые методы индивидуальной работы с клиентом по вопросам реагирования в конфликте</p> <p>Умеет спроектировать и подготовить переговоры по урегулированию конфликта; применить методы конструктивного ведения конфликтных переговоров; провести индивидуальную работу с клиентом по урегулированию и формированию конструктивного поведения в конфликте</p> <p>Имеет опыт разработки программы психологической поддержки (профилактики конфликтов в организации) для оказания психологической помощи и оптимизации производственного процесса в конкретной организации</p>
<p>ПК-2 Осуществляет диагностику психологических свойств и состояний, психических процессов, различных видов деятельности человека с учетом особенностей возрастных этапов, кризисов развития, факторов риска, принадлежности к профессиональной и другим социальным группам</p>	
<p>ИПК-2.1 Определяет, предмет и задачи диагностики.</p>	<p>Знает типичные проблемы клиентов в сфере конфликтов в организации</p> <p>Умеет выделить типичные проблемы и обозначить предмет и задачи для диагностики психологических характеристик личности/группы, значимых в аспекте конфликтного взаимодействия</p> <p>имеет опыт выделения проблемы и обозначения предмета и задачи для диагностики психологических характеристик личности/группы, значимых в аспекте конфликтного взаимодействия в конкретной организации</p>
<p>ИПК-2.2 Подбирает соответствующие задаче методы диагностики, реализует процедуру диагностики</p>	<p>Знает основные методы диагностики личности/группы (коллектива) в аспекте конфликтного взаимодействия</p> <p>Умеет применить и анализировать результаты некоторых методик для диагностики личности/группы (коллектива) в аспекте конфликтного взаимодействия</p> <p>Подбирает комплекс методик для диагностики личности/группы (коллектива) в аспекте конфликтного взаимодействия для конкретной организации</p>
<p>ИПК-2.3 обобщает результаты обследования, готовит психологическое заключение или психологический портрет, оценивает психологические риски, факторы социальной и психологической напряженности на основе проведенной диагностики</p>	<p>Знает основные методы диагностики личности/группы (коллектива) в аспекте конфликтного взаимодействия</p> <p>Умеет применить и анализировать результаты некоторых методик для диагностики личности/группы (коллектива) в аспекте конфликтного взаимодействия</p> <p>Имеет опыт обобщения результатов и формирования психологического заключения по итогам проведения диагностики личности/группы (коллектива) в аспекте конфликтного взаимодействия для конкретной организации</p>

Результаты обучения по дисциплине достигаются в рамках осуществления всех видов контактной и самостоятельной работы обучающихся в соответствии с утвержденным учебным планом.

Индикаторы достижения компетенций считаются сформированными при достижении соответствующих им результатов обучения.

2. Структура и содержание дисциплины

2.1 Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 4 зачетных единиц (144ч.), их распределение по видам работ представлено в таблице

Виды работ	Всего часов	Форма обучения			
		очная		очно-заочная	заочная
		3 семестр (часы)	X семестр (часы)	X семестр (часы)	X курс (часы)
Контактная работа, в том числе:	64,3	64,3			
Аудиторные занятия (всего):	64	64			
занятия лекционного типа	32	32			
лабораторные занятия	-	-			
практические занятия	32	32			
семинарские занятия					
Иная контактная работа:					
Контроль самостоятельной работы (КСР)					
Промежуточная аттестация (ИКР)	0,3	0,3			
Самостоятельная работа, в том числе:	53	53			
Самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий)	4	4			
Выполнение индивидуальных заданий (подготовка сообщений к семинарским занятиям, докладов)	16	16			
Подготовка к текущему контролю (выполнение творческих письменных заданий)	28	28			
Реферат	5	5			
Контроль:	26,7	26,7			
Подготовка к экзамену	26,7	26,7			
Общая трудоёмкость	час.	144	144		
	в том числе контактная работа	64,3	64,3		
	зач. ед	4	4		

2.2 Содержание дисциплины

Распределение видов учебной работы и их трудоёмкости по разделам дисциплины.

Разделы (темы) дисциплины (очная форма обучения)

№	Наименование разделов (тем)	Количество часов				
		Всего	Аудиторная работа			Внеаудиторная работа
			Л	ПЗ	ЛР	
1.	Введение в дисциплину «Психология организационного конфликта и переговоров»	15	4	4	-	7
2.	Психологический анализ конфликта в организации	30	8	8	-	14

3.	Психология личности как субъекта конфликта в организации	32	10	8	-	14
4.	Работа психолога с конфликтами в организации	15	2	2	-	11
5.	Переговоры как способ урегулирования конфликта: психологический аспект	25	8	10	-	7
<i>ИТОГО по разделам дисциплины</i>		117	32	32	-	53
Контроль самостоятельной работы (КСР)						
Промежуточная аттестация (ИКР)		0,3				
Подготовка к текущему контролю		26,7				
Общая трудоемкость по дисциплине		144				

Примечание: Л – лекции, ПЗ – практические занятия / семинары, ЛР – лабораторные занятия, СРС – самостоятельная работа студента

2.3 Содержание разделов (тем) дисциплины

2.3.1 Занятия лекционного типа

№	Наименование раздела (темы)	Содержание раздела (темы)	Форма текущего контроля
1.	Введение в дисциплину «Психология организационного конфликта и переговоров»	Тема 1. Понятие организационного конфликта Общая проблема определение понятия конфликт, конфликт в психологии. Конфликты в организации, специфика, соотношение понятий трудовой конфликт, производственный, организационный. Тема 2. Теоретические психологические подходы к изучению организационного конфликта. Организационные конфликты как предмет психологического исследования. Основные задачи в рамках различных психологических направлениях в изучении оргконфликта.	<i>Реферат</i>
2	Психологический анализ конфликта в организации	Тема 3. Психологические подходы и модели анализа конфликта Классификация видов конфликтов в организации. Основные противоречия и проблемы как основа типологии организационных конфликтов. Задание к лекции 4. Самостоятельно повторить (ознакомиться с темой) структура конфликта. Тема 4. Структурный анализ организационных конфликтов <i>Опрос</i> : назовите структурные составляющие конфликта. Структурные составляющие организационного конфликта. Объективные и субъективные составляющие. Модель анализа структуры конфликта. Тема 5. Мотивы и цели участников оргконфликтов Общая характеристика основных групп целей (Аргайл, Фюрнхам, Грахам). Понятие целевой структуры конфликтной ситуации. Типичные варианты целевой структуры в оргконфликтах. Групповые интересы и цели. Причины конфликтов. Тема 6. Анализ динамики конфликта Общая характеристика моделей развития конфликта. Психологические аспекты на разных стадиях развития конфликта. Временные и содержательные рамки конфликтной ситуации. Понятие инцидент.	<i>Опрос</i> <i>Обсуждение примеров конфликтных ситуаций в организации</i>
3	Психология личности как субъекта конфликта в организации	Тема 7. Личность как субъект реагирования в организационном конфликте Общая характеристика направлений рассмотрения проявления психологических характеристик личности в конфликте. Аспекты реагирования личности в ситуации конфликта. Тема 8. Основные модели поведения в конфликте	

		<p>Стратегии и тактики взаимодействия. Двухфакторная и трехфакторная модели способов поведения в конфликте (К. Тома, Р. Килманн). Модель трансактного анализа конфликтного взаимодействия (Э. Берн).</p> <p><i>Беседа:</i> Характеристика достоинств и недостатков стиля поведения в конфликте соответственно разным ситуациям взаимодействия в организации.</p> <p>Тема 9. Эмоциональный аспект реагирования личности в конфликте</p> <p>Основные эмоциональные реакции личности в конфликте. Проблема регуляции эмоционального состояния участников конфликта.</p> <p>Тема 10. Специфика функционирования когнитивной сферы личности в ситуации конфликта</p> <p>Общие характеристики функционирования когнитивных процессов личности в конфликте. Проблемы восприятия конфликтной ситуации. Стереотипы восприятия. Образ врага. Коммуникативные барьеры. Проблемы непонимания друг друга участниками конфликта.</p> <p>Тема 11. Личность как источник конфликтов в организации</p> <p>Общая характеристика противоречий личности как источника конфликта, уровни (группы) психологических характеристик личности (Бодалев, Гензен). Личностные конфликты. Конфликтные личности, типы конфликтных личностей. Понятие «конфликтологическая компетентность», компоненты конфликтологической компетентности. Самодиагностика компонентов конфликтологической компетентности</p>	<p><i>Управляемая преподавателем беседа</i></p> <p><i>Обсуждение итогов самодиагностики</i></p>
4	Работа психолога с конфликтами в организации	<p>Тема 12. Работа психолога с конфликтами в организации</p> <p>Общая характеристика направлений работы психолога с конфликтами в организации. Диагностика и прогнозирование конфликтов. Предупреждение и урегулирование конфликтов. Социально-психологические технологии управления конфликтами в организации. Посредническая деятельность психолога.</p> <p>Профилактика конфликтов в организации. Методы профилактики конфликтов в организации. Обучающая, коррекционно-развивающая и консультативная деятельность психолога по работе с конфликтами в организации. Работа психолога с личностью как субъектом конфликтного взаимодействия.</p>	
5	Переговоры как способ урегулирования конфликта: психологический аспект	<p>Тема 13. Переговоры как конструктивный способ урегулирования конфликта</p> <p>Общая характеристика переговоров. Виды, функции переговоров.</p> <p>Тема 14. Структура переговоров</p> <p>Общая характеристика этапов переговоров. Задачи работы психолога на подготовительном этапе. Этап собственно переговорного процесса.</p> <p>Тема 15. Стили переговоров</p> <p>Стили переговоров. Стили личности как субъекта переговоров.</p> <p><i>Дискуссия:</i> Достоинства и недостатки различных стилей переговоров.</p> <p>Тема 16. Способы конструктивного ведения переговоров</p>	<p><i>Участие в дискуссии</i></p>

2.3.2 Занятия семинарского типа (практические / семинарские занятия/ лабораторные работы)

№	Наименование раздела (темы)	Тематика занятий/	Форма текущего контроля
1.	Введение в дисциплину «Психология организа-	Практическое занятие 1: Феноменология конфликтов в организации	

	<p>ционного конфликта и переговоров»</p>	<p>Психологические аспекты конфликтов в организации Функции конфликта в организации (практическое занятие в форме дискуссии по результатам работы в микрогруппах) Семинар 2. Общая характеристика основных концепций трудового конфликта. Современные концепции организационных и трудовых конфликтов. Развитие психологической ветви конфликтологии относительно трудовых конфликтов. Становление отечественной психологии трудового конфликта</p>	<p><i>Групповое обсуждение результатов выполнения практического задания</i></p> <p><i>Опрос</i></p>
2.	<p>Психологический анализ конфликта в организации</p>	<p>Семинар 3. Системный подход к исследованию конфликта в организации</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Методологические принципы системного подхода к исследованию конфликта в организации. Общая характеристика видов системного анализа конфликта. 2. Системно-ситуационный анализ (А.И. Шипилов). <p>Семинар 4. Типологический подход к анализу конфликтов в организации Виды конфликтов в организации. <i>Доклад:</i> Основные группы причин конфликтов в организации. <i>Доклад</i> «Понятия «трудоу индивидуальный спор», «трудоу коллективный спор». Примирительные процедуры в урегулировании трудовых споров». Практическое занятие 5. Методы анализа конфликта в организации <i>Доклад:</i> Графические методы анализа конфликта в организации. Применение графических методов к анализу конкретных ситуаций в организации Практическое занятие 6. Анализ динамики конфликта в организации Анализ динамики реальной конфликтной ситуации. <i>Дискуссия:</i> «Сферы применения и ограничения использования различных моделей анализа конфликта в организации»</p>	<p><i>Опрос</i></p> <p><i>Обсуждение докладов</i></p> <p><i>Обсуждение выполнения практического задания</i></p> <p><i>Творческие практические задания 1 и 2</i></p>
3.	<p>Психология личности как субъекта конфликта в организации</p>	<p>Семинар 7. Психологический анализ конфликтного взаимодействия в организации.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Конфликтное взаимодействие: психологические модели развития межличностного конфликта. 2. Общая характеристика приемов и техник конфликтного взаимодействия и способов противостояния: <ol style="list-style-type: none"> 2.1 агрессия, техники борьбы. 2.2 Психологическое воздействие, манипуляция. 2.3 Уход. 3. Основы, принципы и приемы конструктивного взаимодействия в конфликте: конструктивный спор Кратохвил. <p><i>Доклад:</i> Оптимизация мышления как основа конструктивного взаимодействия в конфликте. Практическое занятие 8. Трансактный анализ конфликта <i>Опрос:</i> Трансактный анализ как модель психологического анализа взаимодействия личности в конфликте. Практическое задание: применение трансактного анализа к реальной ситуации конфликтного взаимодействия в организации. Моделирование способов конструктивного реагирования в конфликтных ситуациях с опорой на модель трансактного анализа.</p>	<p><i>Опрос</i></p> <p><i>Обсуждение выполнения практических заданий</i></p> <p><i>Творческие практические задания 3 и 4</i></p>

		<p><i>Дискуссия:</i> сферы применения и ограничения использования трансактного анализа в области организационных конфликтов.</p> <p>Тема 9. Практическое занятие. Метод ситуационного анализа Дж. Маккалоу</p> <p>Практическое задание: провести анализ конфликтного реагирования личности методом ситуационного анализа Дж. Мак-Каллоу и сформулировать направления работы по формированию конструктивных способов реагирования (выполнение задания в микрогруппах)</p> <p>Семинар 10. Эмоциональный аспект конфликтного взаимодействия личности: методы и техники регуляции эмоционального реагирования в конфликте.</p> <p>1. Общая характеристика групп методов регуляции эмоционального состояния личности (Доклад)</p> <p>2. Характеристика методов и техник регуляции эмоционального состояния относительно проблемы конфликтного взаимодействия в организации. Демонстрация элементов техник.</p> <p>Практическое занятие 11. Применение метода РЭТ А. Эллиса для формирования конструктивных реакций личности в конфликтном взаимодействии.</p> <p><i>Доклад:</i> «Общая характеристика рационально-эмотивной терапии А. Эллиса».</p> <p>Практическое задание: применение метода РЭТ для выявления и коррекции деструктивных эмоционально-поведенческих паттернов личности в конфликтных ситуациях.</p>	
4.	Работа психолога с конфликтами в организации	<p>Семинар 11. Методы профилактики конфликта в организации</p> <p>Обсуждение примерной программы профилактики конфликтов в организации</p>	<i>Творческие практические задания 5 и 6</i>
5.	Переговоры как способ урегулирования конфликта: психологический аспект	<p>Практическое занятие 12. Техники установления контакта в переговорах</p> <p>Практическое занятие 13. Вопросы в переговорах. Виды, функции</p> <p>Практическое занятие 14. Техники активного слушания в переговорах</p> <p>Практическая работа 15. Аргументация в переговорном процессе.</p> <p>Доклад: Аргументы в переговорах: типы и способы аргументации.</p> <p><i>Дискуссия:</i> Аргументы за и против эвтаназии.</p> <p>Практическое занятие 16: Проведение деловых переговоров (деловая игра – моделирование переговорного процесса).</p>	<p><i>Обсуждение выполнения практических заданий</i></p> <p><i>Творческое практическое задание 7</i></p>

Защита лабораторной работы (ЛР), выполнение курсового проекта (КП), курсовой работы (КР), расчетно-графического задания (РГЗ), написание реферата (Р), эссе (Э), коллоквиум (К), тестирование (Т) и т.д.

При изучении дисциплины могут применяться дистанционные образовательные технологии в соответствии с ФГОС ВО.

2.3.3 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	Самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий)	<p>«Комплект методических материалов по видам самостоятельной работы студентов». Утвержден на заседании каф. социальной психологии и социологии управления Протокол №11, от 26 апреля 2021г.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Кашапов, М. М. Психология конфликта : учебник и практикум для вузов / М. М. Кашапов, Ю. С. Филатова. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 216 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17899-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/533924 (дата обращения: 22.05.2024). 2. Цветков, В. Л. Психология конфликта : от теории к практике : учебное пособие / В. Л. Цветков. — Москва : Юнити-Дана, 2017. — 184 с. : ил., табл., схем. — Режим доступа: по подписке. — URL: https://biblioclub.ru/index.php? 3. Фокин, В. А. Посредничество в конфликте как полигон профессионализации психологов : учебное пособие / В. А. Фокин. — 2-е изд., стер. — Москва : ФЛИНТА, 2018. — 166 с. — ISBN 978-5-9765-3367-7. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/102534 (дата обращения: 22.05.2024). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
2	Выполнение заданий (подготовка сообщений к семинарским занятиям, докладов, поиск литературы по теме)	<p>«Комплект методических материалов по видам самостоятельной работы студентов». Утвержден на заседании каф. социальной психологии и социологии управления Протокол №11, от 26 апреля 2021г.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Кашапов, М. М. Психология конфликта : учебник и практикум для вузов / М. М. Кашапов, Ю. С. Филатова. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 216 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17899-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/533924 (дата обращения: 22.05.2024). 2. Цветков, В. Л. Психология конфликта : от теории к практике : учебное пособие / В. Л. Цветков. — Москва : Юнити-Дана, 2017. — 184 с. : ил., табл., схем. — Режим доступа: по подписке. — URL: https://biblioclub.ru/index.php? 3. Гришина Н.В. Психология конфликта. СПб.: Питер, 2009. 4. Леонов, Н. И. Психология конфликта: методы изучения конфликтов и конфликтного поведения : учебник для вузов / Н. И. Леонов. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 264 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12570-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/540914

3	Творческие письменные задания, реферат	<p>«Комплект методических материалов по видам самостоятельной работы студентов». Утвержден на заседании каф. социальной психологии и социологии управления Протокол №11, от 26 апреля 2021г.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Фокин, В. А. Посредничество в конфликте как полигон профессионализации психологов : учебное пособие / В. А. Фокин. — 2-е изд., стер. — Москва : ФЛИНТА, 2018. — 166 с. — ISBN 978-5-9765-3367-7. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/102534 2. Бендюков, М. А. Психология трудовых конфликтов : учебное пособие / М. А. Бен-дюков. — Санкт-Петербург : ПГУПС, 2017. — 43 с. — ISBN 978-5-7641-1071-4. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/111720 3. Емельянов, С. М. Управление конфликтами в организации : учебник и практикум для вузов / С. М. Емельянов. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 222 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16319-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/539090 4. Кашапов, М. М. Психология конфликтной компетентности : учебное пособие для вузов / М. М. Кашапов, М. В. Башкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 124 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05647-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/539766 5. Консультирование и коучинг персонала в организации : учебник и практикум для вузов / Н. В. Антонова [и др.] ; под редакцией Н. В. Антоновой, Н. Л. Ивановой. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 370 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-8176-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/536058 6. Конфликтология: психологические теории, системы, технологии: коллективная монография : [16+] / И.В. Белашева, И.В. Бакунова, В.И. Горвая и др. ; авт.-сост. С.В. Лисак ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Северо-Кавказский федеральный университет». – Ставрополь : СКФУ, 2018. – 208 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=563064 7. Леонов, Н. И. Психология конфликта: методы изучения конфликтов и конфликтного поведения : учебник для вузов / Н. И. Леонов. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 264 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12570-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/540914 8. Новопашина, Л. А. Конфликт-менеджмент. Практикум : учебное пособие для вузов / Л. А. Новопашина, Б. И. Хасан, Т. И. Юстус. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 202 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14448-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/544128 (дата обращения: 22.05.2024). 9. Хасан, Б. И. Конструктивная психология конфликта : учебное пособие для вузов / Б. И. Хасан. — 2-е изд., стер. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 204 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06474-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/539145 (дата обращения: 22.05.2024). 10. Хасан Б.И., Сергоманов П.А. Психология конфликтов и переговоры, 4-е изд., стер., М., 2009
---	--	--

--	--	--

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,
- в форме аудиофайла,
- в печатной форме на языке Брайля.

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,
- в форме аудиофайла.

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

3. Образовательные технологии, применяемые при освоении дисциплины (модуля)

В ходе изучения дисциплины предусмотрено использование следующих образовательных технологий: лекции, практические занятия, подготовка письменных творческих работ, самостоятельная работа студентов.

Компетентностный подход в рамках преподавания дисциплины реализуется в использовании интерактивных технологий и активных методов (разбора конкретных ситуаций, проведения анализа реальных конфликтных ситуаций, психодиагностическое исследование, работа в малых группах, моделирование ситуаций) в сочетании с внеаудиторной работой.

Информационные технологии, применяемые при изучении дисциплины: использование информационных ресурсов, доступных в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

Адаптивные образовательные технологии, применяемые при изучении дисциплины – для лиц с ограниченными возможностями здоровья предусмотрена организация консультаций с использованием электронной почты.

4. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

Оценочные средства предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины «Психология организационного конфликта и переговоров».

Оценочные средства включает контрольные материалы для проведения **текущего контроля** в форме реферата, творческих письменных заданий и **промежуточной аттестации** в форме контрольных вопросов к дисциплине и итогового творческого задания по разработке проекта профилактики конфликта в конкретной организации

Структура оценочных средств для текущей и промежуточной аттестации

№ п/п	Код и наименование индикатора (в соответствии с п. 1.4)	Результаты обучения (в соответствии с п. 1.4)	Наименование оценочного средства	
			Текущий контроль	Промежуточная аттестация
1	ИПК-1.1. Определяет проблему клиента, предлагает адекватный проблеме процесс консультирования, обучения или тренинга	Знает основные психологические подходы к конфликту, изучению и анализу конфликтов в организации; основные виды и противоречия организационных конфликтов; основные направления работы психолога с конфликтами в организации	Реферат Творческое практическое задание 1 Опрос по темам: Общая характеристика основных концепций трудового конфликта. Современные концепции организационных и трудовых конфликтов. Системный подход к исследованию конфликта в организации Типологический подход к анализу конфликтов в организации Виды конфликтов в организации. Основные группы причин конфликтов в организации.	Контрольные вопросы 1-6, 8, Итоговое творческое задание
		Умеет применить методы психологического анализа конфликтной ситуации в организации;	Практические занятия: Графические методы анализа конфликта в организации. Анализ динамики конфликта в организации Дискуссия: «Сферы применения и ограничения использования различных моделей анализа конфликта в организации»	Контрольные вопросы 7, 13, 14 Итоговое творческое задание
		Способен провести психологический анализ реального конфликта в организации, выделить проблемы, обозначить направления психологической работы по оптимизации конфликтной ситуации (консультирование, обучение, тренинги и др.)	Творческое задание 2	Итоговое творческое задание
2	ИПК-1.2. Оказывает психологическую помощь по проблемам социализации, адаптации, профессионального	Знает основы конструктивного урегулирования и поведения в конфликте; содержания этапов и техники проведения	Опрос: Общая характеристика приемов и техник конфликтного взаимодействия и способов противостояния.	Контрольные вопросы 13, 14, 19, 21-38 Итоговое твор-

	самоопределения и оптимизации производственного процесса	<p>эффективных переговоров; некоторые методы индивидуальной работы с клиентом по вопросам реагирования в конфликте</p>	<p>Основы, принципы и приемы конструктивного взаимодействия в конфликте: конструктивный спор Кра-тохвил. Оптимизация мышления как основа конструктивного взаимодействия в конфликте. Трансактный анализ как модель психологического анализа взаимодействия личности в конфликте.</p>	творческое задание
		<p>Умеет спроектировать и подготовить переговоры по урегулированию конфликта; применить методы конструктивного ведения конфликтных переговоров; провести индивидуальную работу с клиентом по урегулированию и формированию конструктивного поведения в конфликте</p>	<p>Практические занятия: Техники установления контакта в переговорах Вопросы в переговорах. Виды, функции. Техники активного слушания в переговорах. Аргументация в переговорном процессе. Проведение деловых переговоров (деловая игра – моделирование переговорного процесса). Применение трансактного анализа к реальной ситуации конфликтного взаимодействия в организации. Моделирование способов конструктивного реагирования в конфликтных ситуациях с опорой на модель трансактного анализа. Метод ситуационного анализа Дж. Маккалоу Методы и техники регуляции эмоционального реагирования в конфликте. Применение метода РЭТ А. Эллиса для формирования конструктивных реакций личности в конфликтном взаимодействии.</p> <p>Творческое практическое задание 7</p>	
		<p>Имеет опыт разработки программы психологической поддержки (профилактики конфликтов в организации) для оказания психологической помощи и оптимизации производственного процесса в конкретной организации</p>	<p>Практическое задание: Методы профилактики конфликта в организации</p>	Итоговое творческое задание
2	ИПК-2.1 Определяет, предмет и задачи диагностики.	<p>Знает типичные проблемы клиентов в сфере конфликтов в организации</p>	<p>Практические занятия: Феноменология конфликтов в организации Психологические аспекты конфликтов в организации</p>	<p>Контрольные вопросы 10-12, 15-18, 20, 22, 28</p> <p>Итоговое твор-</p>

			Функции конфликта в организации Творческое задание 1	творческое задание
		Умеет выделить типичные проблемы и обозначить предмет и задачи для диагностики психологических характеристик личности/группы, значимых в аспекте конфликтного взаимодействия	Творческое задание 5 Творческое задание 6	Итоговое творческое задание
		имеет опыт выделения проблемы и обозначения предмета и задачи для диагностики психологических характеристик личности/группы, значимых в аспекте конфликтного взаимодействия в конкретной организации	Творческое задание 5 Творческое задание 6	Итоговое творческое практическое задание
3	ИПК-2.2 Подбирает соответствующие задаче методы диагностики, реализует процедуру диагностики	Знает основные методы диагностики личности/группы (коллектива) в аспекте конфликтного взаимодействия	Опрос: Основные группы методов диагностики личности в аспекте конфликта Основные группы методов диагностики коллектива в аспекте конфликта	Контрольные вопросы 9
		Умеет применить и анализировать результаты некоторых методик для диагностики личности/группы (коллектива) в аспекте конфликтного взаимодействия	Творческое задание 6	Итоговое творческое практическое задание
		Подбирает комплекс методик для диагностики личности/группы (коллектива) в аспекте конфликтного взаимодействия для конкретной организации	Творческое задание 5 Творческое задание 6	Итоговое творческое практическое задание
4	ИПК-2.3 обобщает результаты обследования, готовит психологическое заключение или психологический портрет, оценивает психологические риски, факторы социальной и психологической напряженности на основе проведенной диагностики	Знает основные методы диагностики личности/группы (коллектива) в аспекте конфликтного взаимодействия	Опрос: Основные группы методов диагностики личности в аспекте конфликта Основные группы методов диагностики коллектива в аспекте конфликта	Контрольные вопросы 9
		Умеет применить и анализировать результаты некоторых методик для диагностики личности/группы (коллектива) в аспекте конфликтного взаимодействия	Творческое задание 6	Итоговое творческое практическое задание
		Имеет опыт обобщения результатов и формирования психологического заключения по итогам	Творческое задание 6	Итоговое творческое практическое задание

		проведения диагностики диагностики личности/группы (коллектива) в аспекте конфликтного взаимодействия для конкретной организации		
--	--	--	--	--

Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Примерный перечень вопросов и заданий

Материалы текущей аттестации

Реферат

Тема «Современные теоретические подходы к изучению конфликтов в организации»

Задание студентам: на основе работы с литературой раскрыть вопросы:

1. Общая характеристика основных концептуальных подходов к изучению конфликтов в организациях (экономические, социологические, культурологические).
2. Развитие психологической ветви конфликтологии относительно организационных конфликтов.
3. Предоставить список литературы по теме.

Формируемые компетенции:

Критерии оценивания: работа оценивается *зачтено / не зачтено*.

Для оценки *зачтено* студенту необходимо в полном объеме раскрыть все вопросы ты; продемонстрировать умение анализировать научные тексты, делать обобщающие выводы; корректно оформлять научный текст, оформлять ссылки на работы исследователей в области организационных конфликтов; предъявить список использованных источников (не менее 5 источников).

Творческие практические задания для письменного выполнения

Задание 1.

На основе анализа публикации в психологических периодических изданиях, современных профессиональных базах на выбор выделите несколько типичных проблем в области психологии организационного конфликта и переговоров (не менее 3-х). Используйте интернет-ресурсы КубГУ.

Заполните таблицу:

Автор, название статьи, источник	Проблема в области конфликта в организации, выделяемая автором	Направления и пути психологической работы с проблемой

Формируемые части компетенции: ИПК-2.1, ИПК-1.1

Критерий оценивания:

Оценивание работы *зачтено/не зачтено*

Зачтено:

1. Заполнены все поля таблицы.
2. Верное библиографическое оформление ссылки на статью
3. Выделены и четко сформулированы основные идеи статьи

Задание 2: Анализ реального конфликта в организации графическими методами

1. Опишите событийно реальную конфликтную ситуацию в организации.
2. Проведите анализ ситуации картографическим методом (картография конфликта Х. Корнелиус, Ш. Фейр). Предоставьте наполненную карту конфликта.

3. Проведите анализ ситуации при помощи составления конфликтограммы и/или схемы Исикавы.
4. Обобщите полученные результаты. Обозначьте основные проблемы участников. Сформулируйте основные выводы, направления по урегулированию конфликтной ситуации. Предложите возможные направления работы психолога по решению проблем участников конфликта как потенциальных клиентов. Конкретизируйте цели психологических мероприятий (консультирования, развивающе-обучающие программы, тренинги и пр.).
5. Дайте анализ графическим методам анализа конфликта в работе психолога с конфликтами в организации.

Формируемые части компетенции: ИПК-1.1, ИПК-1.2

Критерий оценивания:

Работы оцениваются на уровне зачтено/не зачтено в зависимости от степени самостоятельности в подборе ситуации для анализа, полноты проведения анализа конфликта по всем полям схемы, грамотно проведенным обобщением полученных результатов и на их основе составленным обоснованными предложениями по направлению урегулирования конфликта.

Задание 3. Проведите работу с реальным конфликтом испытуемого методом ситуационного анализа конфликта Дж. Мак-Каллоу. Предъявите материалы работы на всех стадиях.

Формируемые части компетенции: ИПК-1.2

Критерии оценивания: Работы оцениваются на уровне зачтено/не зачтено в зависимости от степени самостоятельности в подборе ситуации для анализа, полноты проведения анализа конфликта по всем составляющим, грамотно проведенным обобщением полученных результатов и на их основе составленным обоснованными предложениями по направлению урегулирования конфликта.

Задание 4. Проведите анализ эмоционального реагирования на конфликтную ситуацию в организации реального испытуемого методом рационально-эмотивной терапии (РЭТ) А. Эллиса. Проведите работу по формированию конструктивного реагирования в конфликте в рамках данного метода. Результаты представьте в виде таблиц.

Формируемые части компетенции: ИПК-1.2

Критерии оценивания: Работы оцениваются на уровне зачтено/не зачтено в зависимости от степени самостоятельности в подборе ситуации для анализа, полноты проведения анализа проявлений в ситуации конфликта по всем полям таблиц, грамотно проведенным обобщением полученных результатов и сформулированным выводам по оптимизации реагирования в конфликте.

Задание 5.

Сформируйте два комплекса психодиагностических методов (конкретные методики, техники, процедуры, не менее 3х в каждом комплексе) для диагностики:

- 1) личности сотрудника как субъекта конфликта в организации (конфликтных личностей, диагностики особенностей поведения человека в конфликте и т.п.), применимые к профессиональным задачам психолога при работе с конфликтами в организации.
- 2) группы (коллектива) в аспекте конфликта в организации

Результаты представьте в таблице:

	Название метода (методики, техники, процедуры)	Область применения; задачи, решаемые данным методом	Ограничения и трудности использования	Ожидаемый результат и его использование психологом либо другим специали-

				СТОМ
Комплекс методик диагностики личности				
	...			
Комплекс методик диагностики группы (коллектива)				
	...			

Формируемые части компетенции: ИПК-2.1, ИПК-2.2

Критерии оценивания: Работы оцениваются на уровне *зачтено/не зачтено* в зависимости от полноты заполнения всех полей таблицы, адекватности задачи подобранных диагностических процедур, раскрытию их диагностического потенциала и осмысления возможности применения в прикладной работе психолога в организации.

Задание 6. Составление психологического заключения по итогам проведения диагностики личности в аспекте конфликтного взаимодействия в организации

- 1) Выберите испытуемого для проведения диагностики личностных характеристик в аспекте проявления в конфликтном взаимодействии, обозначьте его данные (пол, возраст, место работы и др.).
- 2) Из задания 5 отберите методики для вашего испытуемого (не менее 3х).
- 3) Проведите методики, предоставьте результаты и их анализ.
- 4) Обобщите полученные данные, сформулируйте психологическое заключение об основных проявлениях испытуемого в конфликте, сильных и слабых сторонах в конфликтном взаимодействии.
- 5) Сформулируйте рекомендации: направление для развития, возможные психологические коррекционно-развивающие мероприятия.

Формируемые части компетенции: ИПК-2.1, ИПК 2.2, ИПК-2.3

Критерии оценивания: Работы оцениваются на уровне *зачтено/не зачтено* в зависимости от полноты выполнения всех пунктов, адекватности подобранных диагностических процедур, глубины интерпретации и обобщения результатов и обозначения соответствующих направлений возможной психологической работы с клиентом.

Задание 7. Аргументация в конфликтных переговорах

Обозначьте в общих чертах содержание конфликтной ситуации в организации (можно использовать ситуацию из задания 2).

Обозначьте тему переговоров для урегулирования конфликта.

Сформулируйте аргументы и заполните таблицу:

Тип аргументации	Способы аргументации	Конкретный аргумент
Универсальная (логическая)		
	...	
Контекстуальная (психологическая, Этическая)		
	...	

Формируемые части компетенции: ИПК-1.2

Критерии оценивания: Работы оцениваются на уровне *зачтено/не зачтено* в зависимости от полноты заполнения всех граф таблицы, адекватности подобранных примеров аргументов.

Общие требования и критерии оценивания письменных работ:

Контрольная работа, реферат, творческие практические задания оформляются студентами в письменном (печатном) виде и сдаются преподавателю. Работы оцениваются на уровне *зачтено/не зачтено* в зависимости от полноты раскрытия темы, логичности анализа, адекватности и широты подобранной литературы, самостоятельности выполнения задания, а также от умения студента защитить свою точку зрения. Не зачтенные работы возвращаются студенту на доработку.

Зачетно-экзаменационные материалы для промежуточной аттестации (экзамен)

Контрольные вопросы к дисциплине

1. Дайте определение понятий конфликт, соотнесите понятия «конфликт в организации», «организационный конфликт», «производственный конфликт», «трудовой конфликт». Ответ иллюстрируйте примерами.
2. Охарактеризуйте функции конфликта в организации.
3. Опишите историю возникновения и развития философско-социологических теоретических подходов к изучению конфликтов в трудовой сфере деятельности человека. Остановитесь подробнее на теориях: социал-дарвинизма; функциональной (равновесной) модели общества; «конфликтной» модели общества; социологии конфликта К.Маркса и Г.Зиммеля; развитие конфликтологических идей Р.Дарендорфом и Л.Козером.
4. Охарактеризуйте развитие психологической ветви конфликтологии относительно конфликтов в организации. Опишите психологические подходы к исследованию конфликтов в организации.
5. Приведите классификации конфликтов в организации, сформированные на различных основаниях: по субъектам конфликта; по источникам конфликтов; по типу функциональной системы. Обозначьте основные причины конфликтов в организации, проблемы.
6. Охарактеризуйте системный подход к анализу конфликта в организации, подробнее остановитесь на системно-ситуационном подходе.
7. Опишите структурную и динамическую модели анализа конфликта в организации на примере анализа конкретного конфликта.
8. Дайте общую характеристику основных групп причин возникновения конфликтов в организации, приведите примеры.
9. Опишите основные направления и методы диагностики конфликтов в организации.
10. Опишите сущность внутриличностных противоречий и конфликтов (мотивационные, когнитивные, ролевые и др.) в аспекте их проявления в трудовой деятельности.
11. Раскройте специфику межличностных конфликтов в организации, их основные причины и источники в организации.
12. Дайте характеристику межгрупповым конфликтам в организации. Охарактеризуйте основные формы проявления межгрупповых трудовых конфликтов.
13. Охарактеризуйте двумерную и трехмерную модели анализа стратегий конфликтного взаимодействия К. Томаса и Р. Килманна
14. Раскройте возможности применения трансактного анализа для анализа и формирования конструктивных способов поведения в конфликте на конкретном примере.
15. Дайте общую характеристику психологического анализа личности как субъекта конфликта в организации.
16. Охарактеризуйте психологическую проблему личности как источника конфликта. Обозначьте уровни (группы) психологических характеристик личности как источника конфликта. Приведите примеры проявления в организационных конфликтах.
17. Дайте определение понятия «конфликтологическая компетентность» личности, обозначьте составляющие конфликтологической компетентности. Раскройте содержание компонентов конфликтологической компетентности в связи с конфликтами в организации.

18. Охарактеризуйте понятие «несовместимость личности» в контексте конфликтного взаимодействия в организации. Обозначьте уровни и виды несовместимости, приведите примеры.
19. Охарактеризуйте основные направления работы психолога по снижению уровня конфликтности сотрудников в организации.
20. Охарактеризуйте эмоциональный аспект реагирования личности на конфликт в организации, обозначьте основные проблемы в этой области.
21. Охарактеризуйте психологические методы снижения эмоционального напряжения участников конфликта. Продемонстрируйте несколько конкретных техник управления эмоциональным состоянием, уместных для применения в организации.
22. Опишите типы конфликтных личностей и основные способы конструктивного взаимодействия с ними в ходе организационного конфликта.
23. Охарактеризуйте возможности РЭТ (Дж. Эллиса) для работы по формирования конструктивных способов поведения в конфликте.
24. Охарактеризуйте возможности ситуационного анализа конфликта Дж. МакКаллоу по формирования конструктивных способов поведения личности в конфликте.
25. Дайте определение понятию управление конфликтами в организации. Раскройте основные направления деятельности психолога по управлению конфликтами в организации.
26. Охарактеризуйте работу психолога в направлении прогнозирования и профилактики трудовых конфликтов.
27. Опишите нормативные примирительные процедуры на разных этапах улаживания трудовых конфликтов.
28. Охарактеризуйте роль руководителя в конфликте в организации, основные проблемы в этой области. Возможности работы психолога по оказанию психологической поддержки руководителям и повышению его конфликтологической компетентности.
29. Дайте общую характеристику переговорам как основному способу урегулирования конфликтов в организации. Дайте общую характеристику процедуре и этапам конфликтных переговоров.
30. Обозначьте задачи психолога при посредничестве в разрешении конфликта в организации, общие принципы психологического посредничества.
31. Охарактеризуйте метод принципиального ведения переговоров (Фишер, Юри) как способ конструктивного решения задач межличностного общения в конфликте.
32. Опишите стили ведения конфликтных переговоров. Раскройте основные техники реализации каждого стиля.
33. Охарактеризуйте процесс подготовки к конфликтным переговорам. Обозначьте возможные задачи психолога при подготовке к проведению переговоров в организации.
34. Охарактеризуйте основные задачи на стадии начала переговоров. Опишите психологические способы налаживания контакта в начале конфликтных переговоров.
35. Охарактеризуйте способы и виды аргументации. Опишите возможности и особенности использования аргументации в ходе конфликтного взаимодействия в организации.
36. Охарактеризуйте виды и функции вопросов в ходе переговоров. Приведите примеры конструктивного использования вопросов для решения задач урегулирования конфликтной ситуации в организации.

37. Охарактеризуйте проблему искажения информации в ходе конфликтных переговоров. Опишите особенности приема информации в конфликтных переговорах. Опишите основные виды слушания.

38. Обозначьте и охарактеризуйте техники активного слушания. Раскройте возможности использования в ходе переговоров.

Формируемые компетенции: ИПК 1.1, ИПК 1.2, ИПК 2.1, ИПК 2.2, ИПК 2.3

Итоговое творческое практическое задание 8 для письменного выполнения и публичной защиты

Для выполнения задания необходимо самостоятельно подобрать конкретную организацию (либо выделить конкретное подразделение организации).

1. Дайте краткое описание организации (отдела): вид деятельности, структура, масштаб и пр..

2. Охарактеризуйте общую проблему организации (отдела) в аспекте конфликтов.

3. Обозначьте задачи для работы психолога по диагностике отдельных сотрудников, коллектива.

4. Сформируйте комплекс методов анализа и психодиагностических методик, соответствующих обозначенным задачам.

5. Проведите некоторые процедуры анализа и диагностики (можно использовать результаты практических заданий 2, 3, 4, 5, 6). Проведите диагностику конфликтной ситуации в организации (подразделении) методикой «Шкала глубины конфликта» (А.М.Бандарчук, С.П.Бочаров, Е.В.Землянская).

6. Сформулируйте обобщенную характеристику результатов изучения конфликта и диагностики. На основе результатов исследования обозначьте направления работы психолога по повышению конструктивного взаимодействия и урегулирования конфликта (конкретные задачи, темы для индивидуальных/групповых консультаций, коррекционно-развивающих мероприятий, обучения, тренингов и пр.).

7. Разработайте программу профилактики конфликтов (конфликт-менеджмента) для конкретной организации (либо структурного подразделения) с учетом специфики организации, социально-психологических особенностей коллектива и индивидуально-психологических особенностей субъектов взаимодействия.

Мероприятия программы	Цели и задачи	Содержание мероприятия	Сроки	Исполнители	Ожидаемая эффективность	Контроль результатов

Формируемые компетенции: ИПК 1.1, ИПК 1.2, ИПК 2.1, ИПК 2.2, ИПК 2.3

Критерии оценивания:

Отлично – работа выполнена в полном объеме по всем задачам, предоставлен текст итогового творческого задания. Студент демонстрирует владение теоретическими знаниями материала по психологии конфликта, умеет применить их к анализу проблем в конкретной организации, демонстрирует способность выделить проблему конкретной организации, поставить задачи для проведения диагностики, подобрать комплекс соответствующих методов, применить и обобщить результаты. На основе результатов сформулировать направления для оказания возможной психологической помощи. Реализовать задачу составления проекта программы профилактики конфликтов для конкретной организации. В ответах на вопросы демонстрирует свободное владение материалом.

Хорошо – работа выполнена в полном объеме, имеются незначительные замечания по отдельным задачам. В ответах на вопросы студент демонстрирует хороший уровень владения материалом, может затрудниться в ответе на некоторые вопросы.

Удовлетворительно – работа выполнена не в полном объеме (реализованы пункты 1-4), имеются замечания по выполнению ряда задач. В ответах на вопросы студент испытывает значительные затруднения, имеет сложности с комментированием излагаемого материала, демонстрирует слабую ориентацию в теоретических вопросах.

Не удовлетворительно – студент не выполнил практическую работу в организации (не реализованы пункты 1-4), демонстрирует отсутствие ориентации в материале, затрудняется ответить на дополнительные вопросы.

Критерии оценивания результатов обучения

Оценка	Критерии оценивания по экзамену
Высокий уровень «5» (отлично)	оценку «отлично» заслуживает студент, освоивший, умения, компетенции и теоретический материал знания в области психологии организационного конфликта и переговоров без пробелов; выполнивший все задания, предусмотренные учебным планом на высоком качественном уровне; практические навыки профессионального применения освоенных знаний сформированы.
Средний уровень «4» (хорошо)	оценку «хорошо» заслуживает студент, практически полностью освоивший знания, умения, компетенции и теоретический материал, учебные задания не оценены максимальным числом баллов, в основном сформировал практические навыки.
Пороговый уровень «3» (удовлетворительно)	оценку «удовлетворительно» заслуживает студент, частично с пробелами освоивший знания, умения, компетенции и теоретический материал, многие учебные задания либо не выполнил, либо они оценены числом баллов близким к минимальному, некоторые практические навыки не сформированы.
Минимальный уровень «2» (неудовлетворительно)	оценку «неудовлетворительно» заслуживает студент, не освоивший знания, умения, компетенции и теоретический материал, учебные задания не выполнил, практические навыки не сформированы.

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.

5. Перечень учебной литературы, информационных ресурсов и технологий

5.1. Учебная литература

Основная:

1. Кашапов, М. М. Психология конфликта : учебник и практикум для вузов / М. М. Кашапов, Ю. С. Филатова. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 216 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17899-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/533924> (дата обращения: 22.05.2024).
2. Цветков, В. Л. Психология конфликта : от теории к практике : учебное пособие / В. Л. Цветков. — Москва : Юнити-Дана, 2017. — 184 с. : ил., табл., схем. — Режим доступа: по подписке. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?>
3. Фокин, В. А. Посредничество в конфликте как полигон профессионализации психологов : учебное пособие / В. А. Фокин. — 2-е изд., стер. — Москва : ФЛИНТА, 2018. — 166 с. — ISBN 978-5-9765-3367-7. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/102534> (дата обращения: 22.05.2024). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

Для освоения дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья имеются издания в электронном виде в электронно-библиотечной системе «Юрайт»

Дополнительная:

1. Бендюков, М. А. Психология трудовых конфликтов : учебное пособие / М. А. Бендюков. — Санкт-Петербург : ПГУПС, 2017. — 43 с. — ISBN 978-5-7641-1071-4. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/111720>
2. Гришина Н.В. Психология конфликта. СПб.: Питер, 2009.
3. Емельянов, С. М. Управление конфликтами в организации : учебник и практикум для вузов / С. М. Емельянов. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 222 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16319-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/539090>
4. Кашапов, М. М. Психология конфликтной компетентности : учебное пособие для вузов / М. М. Кашапов, М. В. Башкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 124 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05647-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/539766>
5. Консультирование и коучинг персонала в организации : учебник и практикум для вузов / Н. В. Антонова [и др.] ; под редакцией Н. В. Антоновой, Н. Л. Ивановой. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 370 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-8176-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536058>
6. Конфликтология: психологические теории, системы, технологии: коллективная монография : [16+] / И.В. Белашева, И.В. Бакунова, В.И. Горовая и др. ; авт.-сост. С.В. Лисак ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Северо-Кавказский федеральный университет». — Ставрополь : СКФУ, 2018. — 208 с. : ил. — Режим доступа: по подписке. — URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=563064>
7. Леонов, Н. И. Психология конфликта: методы изучения конфликтов и конфликтного поведения : учебник для вузов / Н. И. Леонов. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 264 с. — (Высшее

- образование). — ISBN 978-5-534-12570-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/540914> (дата обращения: 22.05.2024).
8. Новопашина, Л. А. Конфликт-менеджмент. Практикум : учебное пособие для вузов / Л. А. Новопашина, Б. И. Хасан, Т. И. Юстус. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 202 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14448-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/544128> (дата обращения: 22.05.2024).
 9. Хасан, Б. И. Конструктивная психология конфликта : учебное пособие для вузов / Б. И. Хасан. — 2-е изд., стер. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 204 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06474-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/539145> (дата обращения: 22.05.2024).
 10. Хасан Б.И., Сергоманов П.А. Психология конфликтов и переговоры, 4-е изд., стер., М., 2009.

5.2. Периодическая литература

Издания по психологии из «Перечня печатных периодических изданий, хранящихся в фонде Научной библиотеки КубГУ» <https://www.kubsu.ru/ru/node/15554>

1. Южно-российский журнал социальных наук <http://chsu.kubsu.ru/index.php/ru/>
2. Вопросы психологии.
3. Мир психологии.
4. Вестник Московского университета. Серия 14. Психология.
5. Психология. Журнал Высшей школы экономики
6. Конфликтология

5.3. Интернет-ресурсы, в том числе современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Электронно-библиотечные системы (ЭБС):

1. ЭБС «ЮРАЙТ» <https://urait.ru/>
2. ЭБС «УНИВЕРСИТЕТСКАЯ БИБЛИОТЕКА ОНЛАЙН» www.biblioclub.ru
3. ЭБС «ЛАНЬ» <https://e.lanbook.com>

Профессиональные базы данных:

Научная электронная библиотека (НЭБ) <http://www.elibrary.ru/>

Ресурсы свободного доступа:

КиберЛенинка (<http://cyberleninka.ru/>)

Собственные электронные образовательные и информационные ресурсы КубГУ:

База учебных планов, учебно-методических комплексов, публикаций и конференций <http://mschool.kubsu.ru/>

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

По дисциплине «психология организационного конфликта и переговоров» предусмотрено проведение лекционных занятий, на которых дается основной систематизированный материал по предметной области психологии конфликта, конфликта в организации, особо выделяется современные подходы к анализу и изучению конфликтов в организации, способам оказания психологической помощи клиентам по урегулированию конфликтов, формированию и развитию конструктивных способов поведения в конфликте.

Семинарские занятия служат для закрепления и расширения рассмотрения основных вопросов, обсуждаемых на лекциях. В ходе подготовки к вопросам для семинарских занятий, докладов, выполнению практических заданий студенты обучаются

работе с научной литературой, умению подбирать, анализировать и конспектировать материалы по теме, применять методы анализа конфликта в организации и диагностики

характеристик личности как субъекта конфликта, осваивать способы конструктивного поведения и урегулирования конфликтов. Проходящие на занятиях дискуссии и обсуждения выполнения предлагаемых практических заданий и проведения диагностических процедур развивают способность обучающихся формулировать мысли, находить проекцию получаемым теоретическим знаниям в прикладной плоскости, использовать изучаемые понятия и модели для анализа реальных конфликтов и конфликтных ситуаций.

Важнейшим этапом обучения является самостоятельная работа студентов. Самостоятельная работа студентов – это процесс активного, целенаправленного приобретения студентом новых для него знаний и умений без непосредственного участия преподавателей. Она направлена на углубление и закрепление знаний студента, развитие аналитических навыков по проблематике учебной дисциплины. Самостоятельная работа обеспечивает подготовку студента к текущим аудиторным занятиям и контрольным мероприятиям. Результаты этой подготовки проявляются в активности студента на занятиях, в качестве выполненных тестовых заданий, сделанных докладов и других форм текущего контроля. Центральное значение в самостоятельной работе является выполнение студентом творческих практических заданий, реферата. Особое место занимает итоговое творческое практическое задание по работе с конфликтами в конкретной организации и презентации результатов работы в группе. Выполнение данной работы должно способствовать углублённому пониманию изучаемых закономерностей конфликтологии и реализации теоретических знаний в опыте прикладной работы психолога.

6.1 Методические рекомендации по подготовке к семинарским занятиям

При подготовке к семинарским занятиям студенту следует ориентироваться на систему оценивание ответов (сообщений) на вопросы к семинарским занятиям

Ответы оцениваются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» и «неудовлетворительно».

Критерии оценивания:

«Отлично» - студент показывает глубокое и полное понимание категорий и концепций, необходимых для раскрытия вопроса (т.е. знание основного содержания учебной дисциплины), проявляет высокий уровень умений применять знания и методы для решения практических вопросов из области конфликтологии и психологии конфликта; владеет навыками использования их в сфере профессиональной деятельности психолога.

«Хорошо»- демонстрирует знание содержания вопроса, но допускает неточности в их объяснении; затрудняется иллюстрировать примерами; способен оценивать некоторые моменты применения знания по вопросу к будущей профессиональной деятельности психолога.

«Удовлетворительно» - демонстрирует отрывочные знания содержания вопроса, испытывает сложности при выборе методов объяснения их; может с трудом показать возможности использования содержания вопроса в будущей профессиональной деятельности психолога.

«Не удовлетворительно» - отсутствие ответа, ответ содержательно не соответствует поставленному вопросу.

Оценивание докладов

Доклады студентов оцениваются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» и «неудовлетворительно» в зависимости от степени логичности, глубины раскрытия темы и личного вклада в подготовку.

Критерии оценивания:

- соответствие выступления теме, поставленным целям и задачам;
- полнота использованных источников;
- демонстрация понимания темы, умение критического анализа информации;
- демонстрация знание методов исследования и умение их применять;
- способности обобщения информации;

- способности формулировать аргументированные выводы;
- оригинальность и креативность при подготовке презентации.

6.2 Методические рекомендации к выполнению творческих практических заданий самостоятельной работы студентов

В течение семестра студент обязан выполнить и сдать на проверку преподавателю реферат и 7 творческих практических заданий. Задания выполняются каждым студентом индивидуально в период изучения соответствующей темы согласно учебному плану. Студенты сдают задания в письменном виде преподавателю на проверку. Оценкой выполнения заданий является зачет/незачет.

Общие критерии оценивания письменных заданий.

Для получения зачета за задание студент должен продемонстрировать:

- Высокий уровень самостоятельности выполнения заданий;
- Умение использовать теоретические знания, модели, понятия из области психологии конфликта при выполнении практических заданий;
- Обоснованно, четко и аргументировано формулировать интерпретацию результатов диагностического исследования;
- На основе результатов психологической диагностики и теоретического анализа выделять проблемы личности/целевой группы для прикладной деятельности психолога.

Не зачтенные работы возвращаются студентам на доработку.

Данные виды заданий являются формами текущего контроля знаний и относятся к контролируемой самостоятельной работе студента. Их зачет является необходимым условием прохождения промежуточной аттестации.

6.4 Методические рекомендации к сдаче экзамена

Промежуточная аттестация по дисциплине «Психология организационного конфликта и переговоров» - экзамен. Студенты обязаны сдать экзамен в соответствии с расписанием и учебным планом. Экзамен по дисциплине преследует цель оценить работу студента за курс, сформированность установленных профессиональных компетенций, развитие творческого мышления.

Промежуточная аттестация включает:

- Предоставление письменного выполнения 8 заданий: реферата и 7 творческих практических заданий.
- Выполнение и публичная защита творческого практического задания 8.

Реферат, творческие практические задания оформляются студентами в письменном (печатном) виде и сдаются преподавателю в течение семестра согласно плану. Работы оцениваются на уровне зачтено/не зачтено в зависимости от полноты раскрытия темы, логичности предоставления анализа, умения подобрать и проанализировать соответствующую литературу, степени личного вклада, а также от умения студента защитить свою точку зрения. Работы не зачтенные возвращаются студенту на доработку.

Публичная защита творческих практических заданий предполагает демонстрацию студентом ориентации в реальной ситуации в организации в аспекте конфликтных ситуаций и возможности проведения анализа ситуации и формирования направлений и программ работы психолога по предупреждению и урегулированию конфликтов в конкретной организации.

Оценка за экзамен складывается из оценки за творческие письменные задания первой части и оценки по итогам публичной защиты творческого практического задания второй части.

Оценка «отлично»: зачет по реферату и всем 7 заданиям первой части и защиты на отлично творческого практического задания из второй части.

Оценка «хорошо»: зачет по реферату и не менее чем по 5 заданиям первой части и защиты не менее чем на хорошо практического задания из второй части.

Оценка «удовлетворительно»: зачет не менее чем по 5 заданиям первой части и защиты не менее чем на удовлетворительно практического задания из второй части.

Оценка «неудовлетворительно»: зачет менее чем по 5 заданиям первой части и оценка неудовлетворительно за вторую часть.

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

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.

7. Материально-техническое обеспечение по дисциплине (модулю)

Наименование специальных помещений	Оснащенность специальных помещений	Перечень лицензионного программного обеспечения
Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа (ауд. 418Н)	Мебель: учебная мебель Технические средства обучения: Возможность использования портативного мультимедийного оборудования (мультимедийный проектор, ноутбук)	Microsoft Office 365 ProPlusforE-DU AllLng MonthlySubscriptions-VolumeLicense MVL 1License AddOn toOPP (код 5XS-00003) для преподавателей и сотрудников (Лицензионный договор № 24-АЭФ/223-ФЗ/2020 от 01.10.2020)
Учебные аудитории для проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации (ауд. 418Н)	Мебель: учебная мебель Технические средства обучения: Возможность использования портативного мультимедийного оборудования (мультимедийный проектор, ноутбук)	Microsoft Office 365 ProPlusforE-DU AllLng MonthlySubscriptions-VolumeLicense MVL 1License AddOn toOPP (код 5XS-00003) для преподавателей и сотрудников (Лицензионный договор № 24-АЭФ/223-ФЗ/2020 от 01.10.2020)

Для самостоятельной работы обучающихся предусмотрены помещения, укомплектованные специализированной мебелью, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

Наименование помещений для самостоятельной работы обучающихся	Оснащенность помещений для самостоятельной работы обучающихся	Перечень лицензионного программного обеспечения
Помещение для самостоятельной работы обучающихся (читальный зал Научной библиотеки)	Мебель: учебная мебель Комплект специализированной мебели: компьютерные столы Оборудование: компьютерная техника с подключением к информационно-коммуникационной сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду образовательной организации, веб-камеры, коммуникационное оборудование, обеспечивающее доступ к сети интернет (проводное соединение и беспроводное со-	Microsoft Windows 8, 10 Microsoft Office Professional Plus, Комплект антивирусного программного обеспечения

	единение по технологии Wi-Fi)	
Помещение для самостоятельной работы обучающихся (ауд. 415Н)	Мебель: учебная мебель Технические средства обучения: 8 рабочих станции (терминальных точек доступа к удалённому серверу)	Microsoft Office 365 ProPlusforE-DU AllLng MonthlySubscriptions-VolumeLicense MVL 1License AddOn toOPP (код 5XS-00003) для преподавателей и сотрудников (Лицензионный договор № 24-АЭФ/223-ФЗ/2020 от 01.10.2020)