

Министерство науки и высшего образования 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  
Хагуров Т.А.  
подпись  
« 29 » мая 2020г.



## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ Б1.Б.31 КОНФЛИКТОЛОГИЯ

Направление подготовки	38.03.03 Управление персоналом (уровень бакалавриата)
Направленность (профиль)	Общий профиль
Программа подготовки	прикладная
Форма обучения	очная
Квалификация выпускника	Бакалавр

Краснодар 2020

Рабочая программа дисциплины Б1.Б.31 «Управление персоналом (уровень бакалавриата)» составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования (ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.03 «Управление персоналом» (уровень бакалавриата) по профилю Общий

Программу составили:

Улько Е.В., доцент кафедры  
социальной психологии и социологии управления  
канд.психол.наук, доцент



Рабочая программа дисциплины Б1.Б.31 «Конфликтология»  
обсуждена на заседании кафедры социальной психологии и социологии  
управления  
протокол № 12, от « 21 » мая 2020 г.



Заведующий кафедрой Дёмин А.Н.

Рабочая программа дисциплины Б1.Б.31 «Конфликтология»  
обсуждена на заседании кафедры управления персоналом и организационной  
психологии  
протокол № 12 , от « 20 » марта 2020г.  
Заведующий кафедрой (выпускающей) Лузаков А.А.



Рабочая программа утверждена на заседании кафедры социально психологии  
и социологии управления  
протокол № 12, от « 21 » мая 2020 г.



Заведующий кафедрой Дёмин А.Н.

Утверждена на заседании учебно-методической комиссии факультета управ-  
ления и психологии  
протокол № 6, от « 25 » мая 2020 г



Рецензенты:

Лузаков А.А., д-р психол.н., зав. кафедрой управления персоналом и органи-  
зационной психологии КубГУ.

Кох М.Н.,к. психол.н., доцент кафедры педагогики и психологии КубГАУ.

## **1. Цели и задачи изучения дисциплины (модуля).**

### **1.1 Цель освоения дисциплины.**

Дисциплина «Конфликтология» предназначена для студентов бакалавриата «Управление персоналом» очной формы обучения. Профессиональная подготовка специалиста в сфере управления персоналом включает в себя компетентность будущего менеджера в сфере решения различного рода конфликтных ситуаций, которые являются неизбежными при работе с людьми в организации. Менеджер по персоналу должен быть вооружен знаниями по предупреждению и эффективному разрешению конфликтов в организации, он должен обладать умением конструктивно урегулировать конфликтные ситуации, вести конфликтные переговоры. Существенный акцент в данном курсе сделан на психологических моментах в рассмотрении конфликтного взаимодействия. Очень важным является сформировать у специалиста умение творчески подходить к вопросам работы с людьми с учетом общих психологических закономерностей и индивидуальных особенностей.

**Целью** освоения дисциплины является усвоение студентами основных знаний о сущности конфликта как социально-психологического явления, о причинах возникновения трудовых споров и конфликтов в организации; знание закономерностей анализа конфликта, его структуры и развития; знание эффективных способов предотвращения и разрешения конфликтов и умение применять на практике полученные знания в связи с профессиональными задачами в сфере управления персоналом; формирование способности урегулировать конфликты в организации.

### **1.2 Задачи дисциплины.**

1. Усвоение студентами основных понятий конфликтологии; знание видов и причин возникновения трудовых споров и конфликтов в организации; усвоение знаний закономерностей анализа конфликта с точки зрения его структуры и динамики; психологических основ поведения человека в конфликте.

2. Овладение студентами знаний об основных методах профилактики конфликтов в организации, примирительных процедур при трудовых конфликтах, основных способах и технологиях эффективного разрешения конфликтов в организации

3. Овладение студентами навыком анализа конфликтов в организации, навыками применением диагностических процедур для исследования конфликтов в организации, определения индивидуально-психологических особенностей субъектов конфликтного взаимодействия, выявления конфликтных личностей.

4. Развитие способности к применению полученных знаний в профессиональной деятельности: умения на основе анализа конфликта определять эффективные способы его урегулирования, умения разработать программу по профилактике и урегулированию конфликтов в связи со спецификой конкретной организации.

### **1.3 Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы.**

Дисциплина Б1.Б.31 «Конфликтология» относится к базовой части Блока1 программы обучения студентов бакалавриата «Управления персоналом». Дисциплина связана с предварительным изучением дисциплин: «Психология», «Социальная психология», «Саморегуляция и профилактика профессионального выгорания» и параллельно изучаемыми «Организационное поведение», «Психология управления». Освоение дисциплины имеет значение для последующего изучения дисциплины «Этика деловых отношений» и для использования в учебной и производственной практиках.

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

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций: **ОК-6, ПК-30, ПК-32**

№ п.п.	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или её части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			знать	уметь	Владеть
1.	ПК-30	Знание основ возникновения, профилактики и разрешения трудовых споров и конфликтов в коллективе, владение навыками диагностики и управления конфликтами и стрессами в организации и умение применять их на практике	<p>на уровне представлений основные классические и современные философские, социологические и психологические концепции сущности конфликта;</p> <p>- основные понятия и категориальный аппарат из области конфликтологии;</p> <p>- определение понятия «трудовой спор»;</p> <p>- основные виды и основные причины возникновения трудовых конфликтов;</p> <p>- методы анализа (структурный и динамический) конфликтов в организации;</p> <p>знать основные направления работы менеджера по управлению конфликтами (прогнозирование, профилактике и предупреждение, управление, урегулирование конфликтов),</p>	<p>Применять методы анализа конфликтных ситуаций (картография, структурно-динамический анализ);</p> <p>- проводить диагностику стилей поведения в конфликте;</p> <p>- выявлять психологические особенности конфликтных личностей в организации;</p> <p>- подобрать и реализовать техники регуляции эмоционального состояния участников конфликтного взаимодействия;</p>	<p>Навыком анализа реальных конфликтных ситуаций в организации;</p> <p>способностью на основе анализа формулировать направления работы для урегулирования конфликта, определять эффективные способы разрешения;</p> <p>- навыком диагностики конфликтов в организации и психологических аспектов конфликтного взаимодействия людей;</p> <p>- способностью подготовить и провести переговоры с целью урегулирования конфликта.</p>

№ п.п.	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или её части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			знать	уметь	Владеть
			<p>способы урегулирования конфликтов);            знать особенности поведения человека в конфликте (стили конфликтного поведения; типы конфликтных личностей, особенности эмоционального реагирования и способы снижения эмоционального напряжения в конфликте).            Знать структуру и содержание основных этапов конфликтных переговоров, способы эффективного ведения конфликтных переговоров.</p>		
2	ПК-32	<p>Владением навыками диагностики организационной культуры и умением применять их на практике, умением обеспечивать соблюдение этических норм взаимоотношений в организации</p>	<p>- этические нормы деловых отношений, основы делового общения, принципы и методы организации деловых коммуникаций в ходе конфликтного взаимодействия</p>	<p>- реализовывать технологии и методы эффективного поведения в конфликтном взаимодействии и проведения переговорного процесса (техники установления контакта, предъявления позиций, эффективной аргументации, техники</p>	<p>- способностью подготовить и провести с учетом соблюдения этических норм переговоры с целью урегулирования конфликтных отношений участников взаимодействия</p>

№ п.п.	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или её части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			знать	уметь	Владеть
				приведения к согласию, техники эффективного слушания)	
3	ОК-6	Способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	Основные источники проблемы непонимания между участниками конфликта, вызванные различиями субъективного восприятия ситуации.	Проводить анализ субъективных представлений участников конфликта	способностью учитывать специфику субъективных представлений участников конфликта в организации конструктивного поведения и урегулирования конфликта

## 2. Структура и содержание дисциплины.

### 2.1 Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ.

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 2 зач.ед. (72 часа), их распределение по видам работ представлено в таблице (для студентов ОФО).

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры (часы)			
		5			
<b>Контактная работа, в том числе:</b>	<b>56,2</b>	<b>56,2</b>			
<b>Аудиторные занятия (всего):</b>	<b>54</b>	<b>54</b>			
Занятия лекционного типа	18	18			
Лабораторные занятия	-	-			
Занятия семинарского типа (семинары, практические занятия)	36	36			
<b>Иная контактная работа:</b>					
Контроль самостоятельной работы (КСР)	2	2			
Промежуточная аттестация (ИКР)	0,2	0,2			
<b>Самостоятельная работа, в том числе:</b>	<b>15,8</b>	<b>15,8</b>			
Курсовая работа	-	-			
Самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий)	2	2			
Выполнение индивидуальных заданий (подготовка сообщений к семинарским занятиям, докладов)	4	4			
Творческие виды самостоятельной работы (подготовка письменных практических заданий, эссе)	7,8	7,8			
Подготовка к текущему контролю (тесту)	2	2			

<b>Контроль:</b>						
Подготовка к экзамену		-	-			
<b>Общая трудоемкость</b>	<b>час.</b>	<b>72</b>	<b>72</b>			
	<b>в том числе контактная работа</b>	<b>56,2</b>	<b>56,2</b>			
	<b>зач. ед</b>	<b>2</b>	<b>2</b>			

## 2.2 Структура дисциплины:

Распределение видов учебной работы и их трудоемкости по разделам дисциплины.  
Разделы дисциплины, изучаемые в \_5\_ семестре (очная форма)

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов					
		Всего	Аудиторная		ИКР	КСР	Самостоятельная работа
			Л	ПЗ			
1	2	3	4	5	6	7	8
	Введение в «Конфликтологию». Основные понятия конфликтологии	8	2	4	-	-	2
	Анализ конфликта	23	4	14	-	1	4
	Особенности поведения человека в конфликте	16	4	8	-	-	4
	Работа с конфликтами в организации	25	8	10	0,2	1	5,8
	<b>Итого:</b>	<b>72</b>	<b>18</b>	<b>36</b>	<b>0,2</b>	<b>2</b>	<b>15,8</b>

Примечание: Л – лекции, ПЗ – практические занятия / семинары, ЛР – лабораторные занятия, ИКР – иная контактная работа, КСР – контролируемая самостоятельная работа; СРС – самостоятельная работа студента

## 2.3 Содержание разделов дисциплины:

### 2.3.1 Занятия лекционного типа.

№	Наименование раздела	Содержание раздела	Форма текущего контроля
1	2	3	4
1.	Введение в «Конфликтологию». Основные понятия конфликтологии	<p><b>Тема:</b> Введение в «Конфликтологию».</p> <p>Общие характерные черты конфликта как нормального проявления социальных связей, способа взаимоотношения людей при столкновении и осознании несовместимости взглядов, позиций и интересов, противоборства взаимосвязанных двух или более сторон. Функции конфликта. Объективно-субъективная природа конфликта.</p> <p>Конфликтология как наука. Предмет конфликтологии. Основные вопросы конфликто-</p>	Тест текущий

		<p>гии. Методы исследования конфликтов. Связь конфликтологии с другими науками.</p> <p>Конфликтология как практика управления конфликтами.</p>	
2.	Анализ конфликта	<p><b>Тема:</b> Общая характеристика подходов к анализу конфликта.</p> <p>Общая характеристика типологического, структурного и динамического подходов к анализу конфликта.</p> <p>Разнообразие конфликтов. Виды конфликтов по сфере проявления.</p> <p><b>Тема:</b> Структурный анализ конфликта. Стороны конфликта. Предмет конфликта. Позиции конфликтующих сторон. Представления о конфликтной ситуации. Условия протекания конфликта. Мотивы участников конфликта. Действия участников конфликта. Исходы конфликтных действий.</p> <p>Понятие конфликтной ситуации, инцидента. Конфликтогены, виды конфликтогенов.</p> <p><b>Тема:</b> Анализ динамики конфликта.</p> <p>Динамика конфликта. Разнообразие моделей анализа динамики конфликта. Фазы конфликта, этапы конфликта. Понятия цена конфликта, цена выхода из конфликта.</p>	Тест текущий
3.	Особенности поведения человека в конфликте	<p><b>Тема:</b> Личность как субъект конфликтного взаимодействия.</p> <p>Личность как источник конфликта. Понятия психологическая несовместимость, конфликтологическая компетентность.</p> <p>Упражнение на самоанализ конфликтологической компетентности. Беседа-обсуждение.</p> <p>Стили поведения в конфликте: борьба, сотрудничество, компромисс, избегание, приспособление.</p> <p>Беседа-обсуждение по теме: характеристика достоинств и недостатков каждого стиля соответственно разным ситуациям взаимодействия в организации.</p> <p><b>Тема:</b> Эмоциональный аспект конфликтного взаимодействия. Положительные конструктивные и отрицательные деструктивные эмоциональные проявления в конфликтном взаимодействии.</p> <p>Общая характеристика техник управления эмоциональными проявлениями в конфликтном взаимодействии. Проблемы регуляции и саморегуляции эмоционального состояния в конфликтном взаимодействии.</p>	Тест текущий
4.	Работа с конфликтами в организации	<p><b>Тема:</b> Общая характеристика направлений работы менеджера по УП с конфликтами в организации.</p>	Тест

		<p><b>Тема:</b> Профилактика и предупреждение конфликтов в организации.          Диагностика конфликтов в организации. Факторы способствующие профилактике конфликтов в организации. Направления деятельности менеджера по предупреждению и профилактике конфликтов.</p> <p><b>Тема:</b> Переговоры как способ урегулирования конфликтов в организации.          Понятие переговоров, виды и функции переговоров. Становление переговорной практики. Психологический аспект ведения переговоров при конфликтном взаимодействии.</p> <p>Этапы переговоров: общая характеристика. Подготовка переговоров. Организационные содержательные вопросы на этапе подготовки. Этап непосредственного ведения переговоров. Стадия взаимного уточнения интересов, позиций. Стадия аргументации взглядов и предложений. Стадия согласования позиций и выработки договоренности. Завершение переговоров. Этап анализа переговорного процесса. Роль специалиста по персоналу в организации и проведении конфликтных переговоров.</p> <p>Психологические аспекты эффективной аргументации в переговорах. Психологические требования к аргументации. Классификация типов и способов аргументации. Универсальная аргументация. Виды универсальной аргументации: эмпирическая и теоретическая. Способы универсальной аргументации. Контекстуальная (психологическая ) аргументация и ее способы (традиции, авторитет, интуиция, вера в здравый смысл, вкус и др.). Аргументация и контраргументация.</p> <p><b>Тема:</b> Стили ведения переговоров.          Общая стратегия и модели переговоров. Метод принципиального ведения переговоров (Р. Фишер, У. Юри). Модели переговорного процесса: модель «взаимных выгод», модель «уступок-сближения». Факторы, обуславливающие эффективность использования моделей переговоров (Д.Дойч).          Общее понятие переговорных стилей. Характеристика стиля и техник его проведения. Жесткий стиль. Мягкий стиль. Торговый стиль. Сотруднический стиль.</p>	
--	--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

### 2.3.2 Занятия семинарского типа.

№	Наименование раздела	Тематика практических занятий (семинаров)	Форма текущего
---	----------------------	-------------------------------------------	----------------

			контроля
1	2	3	4
1.	Введение в «Конфликтологию». Основные понятия конфликтологии	<b>Тема 1.</b> Практическое занятие. Функции конфликтов в организации. Дискуссия по теме: «Конфликт – позитивные или негативные функции». <b>Тема 2.</b> Семинар. Теоретические источники конфликтологии.	Дискуссия по теме; Обсуждение результатов работы в микрогруппах Творческое задание 1, 2
2.	Анализ конфликта	<b>Тема 3.</b> Семинар. Виды конфликтов Трудовые споры и примирительные процедуры при урегулировании. <b>Тема 4.</b> Семинар. Виды и причины конфликтов в организации. <b>Тема 5.</b> Семинар. Цели и мотивы участников конфликта. <b>Тема 6.</b> Практическое занятие. Картография конфликта. Анализ конкретных ситуаций. <b>Тема 7.</b> Семинар. Динамика конфликта. <b>Тема 8.</b> Практическое занятие. Конфликтогены. Моделирование ситуаций. <b>Тема 9.</b> Практическое занятие. Деловая игра. Структурно-динамический анализ конфликтной ситуации (с моделированием урегулирования конфликта).	Обсуждение вопросов к семинарам Доклады Творческие письменные задания 3, 4 обсуждение результатов выполнения практических заданий Обсуждение проведения деловой игры
3.	Особенности поведения человека в конфликте	<b>Тема 10.</b> Практическое занятие. Стратегии поведения в конфликте. Психодиагностика стиля поведения в конфликте (методика Томаса-Киллмена). <b>Тема 11.</b> Семинар. Конфликтные личности. Элементы моделирования и ролевой игры. <b>Тема 12.</b> Практическое занятие. Регуляция эмоциональных состояний в конфликтном взаимодействии. Элементы тренинговых упражнений. <b>Тема 13.</b> Практическое занятие. Трансактный анализ конфликтного взаимодействия. Доклад. Практические упражнения моделирование с использованием трансактного анализа.	Обсуждение результатов диагностики Обсуждение вопросов к семинару Обсуждение результатов практических заданий Доклад Творческие письменные задания 5, 6, 7
4.	Работа с конфликтами в организации	<b>Тема 14.</b> Практическое занятие. Установление контакта в конфликтных переговорах. <b>Тема 15.</b> Практическое занятие Вопросы в конфликтных переговорах. Активное слушание. <b>Тема 16.</b> Практическое занятие Аргументация в конфликтных переговорах. Дискуссия по подготовленной теме «Эвтаназия – аргументы за и против». <b>Тема 17.</b> Практическое занятие Способы предъ-	Анализ выполнения практических заданий; Обсуждение дискуссии Творческие письменные задания 8, 9, 10,

	явления позиций в переговорах. <b>Тема 18.</b> Практическое занятие. Способы продвижения к согласию в конфликтных переговорах. Завершение переговоров.	11
--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----

### 2.3.3 Лабораторные занятия.

Лабораторные занятия - не предусмотрены

### 2.3.4 Примерная тематика курсовых работ (проектов)

Курсовые работы - 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	Самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий, подготовка к текущему контролю (тесту))	<p>Методические указания по организации самостоятельной работы по дисциплине «Конфликтология», утвержденные кафедрой социальной психологии и социологии управления», протокол № 8 от 28.03.2017 г.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Кашапов, М. М. Психология конфликта : учебник и практикум для вузов / М. М. Кашапов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 206 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07133-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/452359">https://urait.ru/bcode/452359</a></li> <li>2. Конфликтология : учебник / под ред. В.П. Ратникова. - 3-е изд., перераб. и доп. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 543 с. : табл., граф., ил, схемы - (Золотой фонд российских учебников). - Библиогр.: с. 527-531. - ISBN 978-5-238-02174-4 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=115393(18.10.2018)">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=115393(18.10.2018)</a>.</li> </ol>
2	Выполнение заданий (подготовка сообщений к семинарским занятиям, докладов, поиск литературы по теме)	<p>Методические указания по организации самостоятельной работы по дисциплине «Конфликтология», утвержденные кафедрой социальной психологии и социологии управления», протокол № 8 от 28.03.2017 г.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Гришина Н.В. Психология конфликта. СПб.: Питер, 2008.</li> <li>2. Емельянов, С. М. Конфликтология : учебник и практикум для академического бакалавриата / С. М. Емельянов. — 4-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 322 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-06003-4. — Режим доступа : <a href="http://www.biblio-online.ru/book/44D218F0-8246-4E87-B9BD-A280E2AEE336">www.biblio-online.ru/book/44D218F0-8246-4E87-B9BD-A280E2AEE336</a></li> <li>3. Кибанов А.Я., Ворожейкин И.Е., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Конфликтология: учебник для студентов вузов. Изд. 2-е перераб и доп. М.: ИНФРА-М, 2011.</li> </ol>

		<p>4. Лукин Ю.Ф. Конфликтология: Управление конфликтами: Management of conflict: учебник для вузов. М.: Академический проект; Трикста, 2007.</p> <p>5. Почебут, Л. Г. Организационная социальная психология : учебное пособие для академического бакалавриата / Л. Г. Почебут, В. А. Чикер. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 246 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-07752-0. — Режим доступа : <a href="http://www.biblio-online.ru/book/39A403E5-D57B-4CD8-A877-7EC484F5F55D">www.biblio-online.ru/book/39A403E5-D57B-4CD8-A877-7EC484F5F55D</a></p> <p>6. Решетникова К.В. Организационная конфликтология: уч. пособие для студентов вузов.- М.:ИНФРА-М, 2010.</p> <p>7. Стацевич Е.Е., Гуленков К., Сорокина И. Манипуляции в деловых переговорах: практика противодействия. М.: Альпина Бизнес Букс, 2007.</p> <p>8. Хасан Б.И., Сергоманов П.А. Психология конфликтов и переговоры, 4-е изд., стер., М., 2008.</p>
3	Творческие виды самостоятельной работы (выполнение письменных контрольных заданий)	Методические указания по организации самостоятельной работы по дисциплине «Конфликтология», утвержденные кафедрой социальной психологии и социологии управления», протокол № 8 от 28.03.2017 г.

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,

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

### 3. Образовательные технологии.

При реализации различных видов учебной работы используются следующие активные и интерактивные образовательные технологии: дискуссии, работа в малых группах, деловая игра, элементы тренинговых упражнений, разбор практических задач и анализ случаев, моделирование ситуаций, комментирование и обратная связь.

#### 3.1 Интерактивные образовательные технологии

Семестр	Вид занятия (Л, ПЗ, ЛР)	Используемые интерактивные образовательные технологии	Количество часов
---------	-------------------------	-------------------------------------------------------	------------------

Семестр	Вид занятия (Л, ПЗ, ЛР)	Используемые интерактивные образовательные технологии	Количество часов
5	Л	<p><i>Управляемые преподавателем беседы и дискуссии:</i></p> <p>Темы:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Психологическая компетентность менеджера УП: роль в профессиональной деятельности (на основе самоанализа критериев конфликтологической компетентности).</li> <li>2. Характеристика достоинств и недостатков стиля поведения в конфликте соответственно разным ситуациям взаимодействия в организации.</li> </ol>	0,5
5	ПЗ	<p><i>Работа в малых группах с целью обсуждения вопросов по теме и последующим обсуждением результатов, контролируемая преподавателем дискуссия. Темы:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Функции конфликта.</li> <li>2. Теоретические источники понимания конфликта.</li> </ol>	2
5	ПЗ	<p><i>Анализ конкретного случая (моделирование урегулирования конфликта).</i></p> <p>Работа в микрогруппах. Обсуждение результатов анализа в группе.</p> <p>Тема: проведение анализа структуры и динамики конкретной конфликтной ситуации, проведение моделирования разрешения конфликта.</p>	2
5	ПЗ	<p><i>Анализ конкретного случая:</i></p> <p>Тема: Картография конфликта.</p>	1,5
5	ПЗ	<p><i>Обсуждение результатов проведения психодиагностического исследования:</i></p> <p>Тема: оценка типов поведения в конфликтных ситуациях по К. Томасу.</p>	1

Семестр	Вид занятия (Л, ПЗ, ЛР)	Используемые интерактивные образовательные технологии	Количество часов
5	ПЗ	Обсуждение результатов проведения практических заданий и упражнений (в ходе практического занятия или домашнего задания) по темам: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Психологические средства влияния в конфликтном взаимодействии.</li> <li>2. Определение доминирующих эмоциональных состояний в конфликте.</li> <li>3. Установление контакта в начале переговоров.</li> <li>4. Вопросы в конфликтных переговорах. Техники активного слушания.</li> <li>5. Психология аргументации в переговорах.</li> <li>6. Техники ведения к согласию в переговорном процессе.</li> </ol>	12
5	ПЗ	Моделирование ситуаций с целью формирования практических навыков работы психолога в области исследования и управления конфликтом и участия в переговорах. Темы: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Моделирование ситуаций использования различных видов конфликтогенов.</li> <li>2. Моделирование ситуаций с использованием транзактного анализа конфликта.</li> <li>3. Типы конфликтных личностей (с элементами ролевого моделирования).</li> </ol>	5
<i>Итого:</i>			24

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья предусмотрена организация консультаций с использованием электронной почты.

#### **4. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.**

##### **4.1 Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля.**

Проверка качества усвоения знаний в течение семестра осуществляется при помощи контрольных вопросов, заданий для самостоятельной работы в форме письменных творческих заданий, текущего тестирования.

##### **4.1.1 Текущее тестирование (пример теста)**

1. Дайте определение понятия. *Конфликт – это ...*
2. Перечислите авторов, основоположников конфликтологических идей (не менее трех по каждому направлению):

- а) представители философско-социологического направления  
 б) представители психологического подхода
3. Обозначьте функциональную направленность конфликта:  
 а) негативные функции  
 б) позитивные функции
4. Перечислите основные характеристики (признаки) конфликта как особого вида взаимодействия
5. Завершите определение понятия: предмет конфликта – это
6. Назовите ролевые позиции участников конфликта:
7. Завершите определение понятия: конфликтоген – это
8. Перечислите основные стадии развития конфликта 9. Назовите основные формы завершения конфликта
10. Сформулируйте основные достоинства и ограничения картографии как метода анализа конфликтного взаимодействия

*Примечание. Система оценивания: 0 баллов – отсутствие либо неверно выполненное задание; 1 балл – частично верно выполненное задание; 2 балла – полный развернутый ответ. Для прохождения аттестации необходимо набрать не менее 11 баллов.*

#### 4.1.2 Творческие письменные задания

##### Задание 1. История возникновения и развития конфликтологии

Заполнить предлагаемую таблицу 1, сформулировав **краткое** описание основных классических теоретических идей относительно сущности конфликта, соотнести теоретическое направление с реальными феноменами из различных сфер жизнедеятельности человека.

1. Социальный дарвинизм.

2. Модели конфликта в социологии:

Функциональная («равновесная») модель (Смелзер, Т. Парсонсон).

Конфликтная модель (Р. Дарендорф), диалектический подход (К. Маркс), конфликтный функционализм (Л. Козер).

3. Психологические модели конфликта:

Конфликт как интрапсихическое явление (З. Фрейд, К. Хорни, Э. Эриксон).

Ситуационный подход (М. Дойч, М. Шериф и др.).

Когнитивистский подход (К. Левин, теории когнитивного соответствия, У. Клар). Роль субъективной оценки ситуации (В. Н. Мясищев, В. С. Мерлин).

Таблица 1

#### Основные классические теоретические идеи относительно сущности конфликтов

	Название направления, персоналии	Основные идеи	Примеры феноменов конфликтных отношений, проблем.
1	Социальный дарвинизм		
2	Модели конфликта в социологии		
2.1			
2.2			
...			
3	Психологические модели конфликта		
3.1			
3.2			
3.3			

...		
-----	--	--

Выполнение задания оценивается *зачет/не зачет*

Критерием зачета является:

- Полное и содержательное заполнение всех полей таблицы;
- Самостоятельное формулирование основных идей теоретических подходов;
- Обязательное заполнение столбца 3 с самостоятельным и оригинальным подбором примеров.

**Задание 2.**

Проанализируйте публикации в психологических периодических изданиях на выбор (Вопросы психологии, Психологический журнал, Мир психологии и др.) за период не менее пяти лет.

Заполните таблицу 2:

Автор, название статьи, источник	Основные виды конфликтов, противоречий, исследуемы в работе	Базовые психологические проблемы, выделяемые автором

Выполнение задания оценивается *зачтено/не зачтено* в зависимости от полноты соответствия указанным требованиям, логичности и глубины изложения, степени самостоятельности и творческого подхода.

**Задание 3. Анализ межличностного конфликта.**

1. Ознакомьтесь с методом анализа конфликта – картография конфликта (список рекомендованных источников прилагается в конце задания).
2. Проведите анализ собственного межличностного конфликта с использованием составления «Карты конфликта». Результаты анализа представьте по пунктам:

1) Заполните текстом ячейки схемы-таблицы 3:

Интересы		Опасения	
<b>Оппонент 1 (Я)</b>			
Требования к оппоненту 2			
		Предмет конфликта	
		Требования к оппоненту 1	
		<b>Оппонент 2 (Он)</b>	
Интересы		Опасения	

- 2) Обобщите результаты анализа конфликта.
- 3) Сформулируйте предложения по конструктивному урегулированию данного конфликта.
- 4) Дайте оценку метода картографии с точки зрения инструмента анализа и разрешения конфликта, ситуаций и целей применения, его достоинств и ограничений.

Литература:

*Васильев Н.Н.* Тренинг преодоления конфликтов. СПб., 2002. С. 99–104.

Конфликтология / Под ред. А.С. Кармина. СПб., 1999. С. 35–41.

Выполнение задания оценивается *зачтено/не зачтено* в зависимости от полноты соответствия указанным требованиям, логичности и глубины изложения, степени самостоятельности и творческого подхода.

#### Задание 4. Структурно-динамический анализ реальной конфликтной ситуации

I. Кратко опишите реальную конфликтную ситуацию.

II 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.

III Сформулируйте и обоснуйте предложения по оптимальной стратегии завершения конфликта.

Выполнение задания оценивается *зачтено/не зачтено* в зависимости от полноты соответствия указанным требованиям, логичности и глубины изложения, степени самостоятельности и творческого подхода.

Задание 5. Заполните таблицу 4:

#### Манипулятивные техники в конфликтном взаимодействии

Вид манипулятивной техники	Общая характеристика механизма психологического воздействия	Виды и способы противостояния

Выполнение задания оценивается *зачтено/не зачтено* в зависимости от полноты соответствия указанным требованиям, логичности и глубины изложения, заполнения всех полей таблицы, степени самостоятельности и творческого подхода.

Задание 6. Заполните таблицу 5:

#### Конфликтные личности: психологические типологии и способы эффективного взаимодействия

Тип конфликтной личности	Психологическая характеристика	Способы эффективного взаимодействия

Выполнение задания оценивается *зачтено/не зачтено* в зависимости от полноты соответствия указанным требованиям, логичности и глубины изложения, заполнения всех полей таблицы, степени самостоятельности и творческого подхода.

Задание 7. Выберите и охарактеризуйте одну из техник регуляции эмоционального состояния, которую уместно применять относительно конфликтного взаимодействия. **Обязательно укажите психологический механизм**, лежащий в основе данной техники.

Выполнение задания оценивается *зачтено/не зачтено* в зависимости от полноты соответствия указанным требованиям, логичности и глубины изложения, степени самостоятельности и творческого подхода.

Задание 8. Заполните таблицу 6:

#### Типы и техники эффективной аргументации в конфликтных переговорах

Тип аргументации	Способы аргументации	Пример

Универсальная (логическая)		
	...	
Контекстуальная (психологическая, Этическая)		
	...	

Выполнение задания оценивается *зачтено/не зачтено* в зависимости от полноты соответствия указанным требованиям, логичности и глубины изложения, заполнения всех полей таблицы, степени самостоятельности и творческого подхода.

**Задание 9.**

1. Ознакомьтесь с основными стилями и соответствующие им техниками ведения конфликтных переговоров.
2. Заполните таблицу 6:

**Стили и техники ведения конфликтных переговоров**

Стиль ведения конфликтных переговоров	Техники переговоров, соответствующие стилю	Достоинства, ситуации уместного использования	Недостатки, ограничения применения

Выполнение задания оценивается *зачтено/не зачтено* в зависимости от полноты соответствия указанным требованиям, логичности и глубины изложения, заполнения всех полей таблицы, степени самостоятельности и творческого подхода.

**Задание 10.**

Составьте список психологической литературы для работы с конфликтами при решении конкретных прикладных профессиональных задач психолога (укажите конкретную задачу, для решения которой вы подбираете литературу). Для каждого источника кратко обозначьте представленные в нем основные темы и проблемы.

Выполнение задания оценивается *зачтено/не зачтено* в зависимости от полноты соответствия указанным требованиям, логичности и глубины изложения, степени самостоятельности и творческого подхода.

**Задание 11.** Примените методику «Шкала глубины конфликта» для диагностики реальной конфликтной ситуации в конкретной организации.

**Методика «Шкала глубины конфликта» (А.М.Бандарчук, С.П.Бочаров, Е.В.Землянская)**

Оцените в каждом из 8 заданий теста по 5-ти балльной системе степень выраженности в данном случае факторов, расположенных слева и справа. Подсчитайте общую сумму баллов.

Шкала глубины конфликта			
1	Стороны осознают причину конфликта	1 2 3 4 5	Стороны не осознают причину конфликта
2	Причина конфликта имеет эмоциональный характер	1 2 3 4 5	Причина конфликта имеет материальный (служебный) характер
3	Цель конфликта – устремленность к социальной справедливости	1 2 3 4 5	Цель конфликта - получение привилегий
4	Есть общая цель, к которой стремятся все	1 2 3 4 5	Общей цели нет
5	Сферы сближения выражены	1 2 3 4 5	Сферы сближения не выражены
6	Сферы сближения касаются эмоциональных проблем	1 2 3 4 5	Сферы сближения касаются материальных (служебных) проблем
7	Лидеры мнений выделяются	1 2 3 4 5	Лидеры мнений не выделяются
8	В процессе общения оппоненты	1 2 3 4 5	В процессе общения оппоненты не

--	--

Если сумма находится в интервале *35-40 баллов*, то это свидетельствует, что конфликтующие стороны находятся в жесткой конфронтации друг к другу. Руководитель может в таком случае принять на себя роль обвинителя и прибегнуть к административным мерам воздействия.

*25-34 балла.* Наличие колебаний в отношениях конфликтующих сторон. Руководитель может выступить в роли консультанта и прибегнуть, главным образом, к психологическим мерам.

*Меньше 24 балла.* Случайность возникновения конфликта. Руководителю достаточно выступить в роли воспитателя.

- Проанализируйте полученные результаты.
- Сформулируйте рекомендации по урегулированию конкретного конфликта.

Сформулируйте программу профилактики конфликтов для данной организации

Выполнение задания оценивается *зачтено/не зачтено* в зависимости от полноты соответствия указанным требованиям, логичности и глубины изложения, степени самостоятельности и творческого подхода.

#### **4.1.3 Дискуссия по теме функции конфликтов в организации**

Задание для обсуждения в микрогруппах:

1. Позитивная направленность конфликтов в организации с приведением конкретных примеров.
2. Негативная направленность конфликтов в организации с приведением конкретных примеров.

Обсуждение итогов работы в группе. Формирование общего списка функций конфликтов в организации.

#### **4.2 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации.**

Промежуточная аттестация по дисциплине – зачет. Зачет состоит из двух частей.

Первая - проводится в форме итогового теста на основе контрольных вопросов.

Вторая - защита творческих письменных заданий (всего 11 заданий).

Критерий прохождения промежуточной аттестации:

1. Зачет всех 11 творческих письменных заданий.

Творческие практические задания оцениваются *зачтено/не зачтено*

Критерии оценивания.

Для получения зачета за задание студент должен продемонстрировать:

- Высокий уровень самостоятельности выполнения заданий;
- Умение использовать теоретические знания, модели, понятия при выполнении практических и ситуационных задач;
- Обоснованно, четко и аргументировано формулировать ответы;

Не зачетные работы возвращаются студенту на доработку.

2. Итоговый тест промежуточной аттестации (не менее 11 баллов).

#### **4.2.1 Контрольные вопросы к дисциплине «Конфликтология»**

1. Дайте представление о конфликтологии как науке и практике. Раскройте предмет конфликтологии, методы, основные задачи конфликтологии. Какова роль конфликтологической компетенции в работе менеджера по персоналу?
2. Дайте определение понятия «конфликт». Охарактеризуйте его основные черты. В чем позитивная и негативная функциональная направленность конфликтов в организации?
3. Опишите историю возникновения и развития конфликтологии. 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 возможности анализа конфликта с точки зрения его структуры на конкретном примере конфликта в организации.
5. Охарактеризуйте возможности анализа конфликта с точки зрения его динамики, опишите содержание основных стадий и фаз конфликта. Соотнесите понятия «завершение конфликта», «разрешение конфликта», «урегулирование конфликта».
6. Дайте общую характеристику основных типов и причин возникновения конфликтов в организации. Ответ иллюстрируйте примерами.
7. Опишите сущность внутриличностных противоречий и конфликтов (мотивационные, когнитивные, ролевые и др.) в аспекте их проявления в работе с персоналом.
8. Раскройте специфику межличностных конфликтов, их основные причины и источники в организации.
9. Раскройте возможности трансактного подхода к анализу конфликтного взаимодействия.
10. Раскройте основные характеристики конфликтов в больших группах. Какую роль имеет знание механизмов данного рода конфликтов в деятельности специалиста по персоналу.
11. Охарактеризуйте стратегии конфликтного взаимодействия Томаса-Киллмена с точки зрения недостатков и достоинств в различных ситуациях на примерах поведения в конфликтном взаимодействии в организации.
12. Опишите типы конфликтных личностей и основные способы конструктивного взаимодействия с ними.
13. Раскройте сущность манипулятивного воздействия и способы противостояния ему в ходе конфликтного взаимодействия.
14. Охарактеризуйте связь межличностных конфликтов и стрессового состояния участников. Опишите основные приемы управления стрессами.
15. Дайте определение понятию управление конфликтом в организации. Раскройте основные направления деятельности по управлению конфликтами в организации.
16. Опишите основные направления и методы диагностики конфликтов в организации.
17. Опишите примерную программу по работе с конфликтами в организации.
18. Охарактеризуйте работу специалиста по персоналу в направлении профилактики конфликтов в организации.
19. Опишите примирительные процедуры на разных этапах улаживания конфликтов в организации.
20. Дайте общую характеристику переговорам как основному способу урегулирования конфликтов, раскройте их функцию. Назовите основные положения метода принципиального ведения переговоров (Фишер, Юри).
21. Опишите стили ведения конфликтных переговоров. Ответ иллюстрируйте примерами.
22. Дайте общую характеристику этапам ведения конфликтных переговоров.
23. Охарактеризуйте основные задачи этапа подготовки к конфликтным переговорам.
24. Охарактеризуйте основные задачи начальной стадии переговорного процесса. Опишите способы налаживания контакта в начале конфликтных переговоров.
25. Охарактеризуйте особенности приема и передачи информации в ходе переговоров в конфликтном взаимодействии.
26. Опишите основные техники и приемы эффективной аргументации в ходе конфликтных переговоров.
27. Охарактеризуйте этап завершения конфликтных переговоров.

#### **4.2.2 Тест промежуточной аттестации по дисциплине «Конфликтология»**

1. Дайте определение понятия. Конфликт – это ...
2. Назовите основные структурные составляющие конфликта
3. Продолжите предложение.

*Фазы развития конфликта – завязка, ...*

4. Назовите основные типы конфликтных личностей  
5. Назовите стили поведения человека в конфликте (модель Томаса-Колменна)  
6. Сформулируйте основные направления деятельности менеджера УП по работе с конфликтами в организации

7. Завершите предложение. *Основная цель переговоров в конфликтном взаимодействии ...*

8. Основными задачами начальной стадии ведения переговоров являются:

- 1)
- 2)
- 3)
- 4)

9. Вставьте пропущенные термины.

*Основные тактики ...* *стиля ведения переговоров являются ультимативная и ...*

*Торговый стиль ведения переговоров реализуется тактиками ...*

*Мягкий стиль ведения переговоров в конфликте реализуется техниками ...*

10. Метод принципиальных переговоров (Фишер, Юри) основан на следующих принципах:

- 1)
- 2)
- 3)
- 4)

*Система оценивания: 0 баллов – отсутствие либо неверно выполненное задание; 1 балл – частично верно выполненное задание; 2 балла – полный развернутый ответ. Для прохождения теста необходимо набрать не менее 11 баллов.*

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

### **5.1 Основная литература:**

1. Конфликтология: уч. пособие для бакалавров / Отв. ред. А.Я. Гуськов – М.: Проспект, 2013. -171с.
2. Кашапов, М. М. Психология конфликта : учебник и практикум для вузов / М. М. Кашапов. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 206 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-07133-7. — Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/9F9ECF17-913B-496A-8BE3-34ADD97B9580](http://www.biblio-online.ru/book/9F9ECF17-913B-496A-8BE3-34ADD97B9580).

Для освоения дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья имеются издания в электронном виде в электронно-библиотечной системе «Юрайт» <https://www.biblio-online.ru> , Электронная библиотечная система «Университетская библиотека ONLINE» [www.biblioclub.ru](http://www.biblioclub.ru)

1. Кашапов, М. М. Психология конфликта : учебник и практикум для вузов / М. М. Кашапов. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 206 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-07133-7. — Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/9F9ECF17-913B-496A-8BE3-34ADD97B9580](http://www.biblio-online.ru/book/9F9ECF17-913B-496A-8BE3-34ADD97B9580)
2. Конфликтология : учебник / под ред. В.П. Ратникова. - 3-е изд., перераб. и доп. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 543 с. : табл., граф., ил, схемы - (Золотой фонд российских учебников). - Библиогр.: с. 527-531.- ISBN 978-5-238-02174-4 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=115393>(18.10.2018).

### **5.2 Дополнительная литература:**

1. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология: Учебн. Для вузов. – 2-е изд., перераб. и доп. М., 2004.
2. Гришина Н.В. Психология конфликта. СПб.: Питер, 2008.
3. Емельянов, С. М. Конфликтология : учебник и практикум для академического бакалавриата / С. М. Емельянов. — 4-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 322 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-06003-4. — Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/44D218F0-8246-4E87-B9BD-A280E2AEE336](http://www.biblio-online.ru/book/44D218F0-8246-4E87-B9BD-A280E2AEE336).
4. Кибанов А.Я., Ворожейкин И.Е., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Конфликтология: учебник для студентов вузов. Изд. 2-е перераб и доп. М.: ИНФРА-М, 2011.
5. Лукин Ю.Ф. Конфликтология: Управление конфликтами: Management of conflict: учебник для вузов. М.: Академический проект; Трикста, 2007.
6. Конфликтология: уч. пособие для бакалавров / Отв. ред. А.Я. Гуськов – М.: Проспект, 2013. -171с.
7. Почебут, Л. Г. Организационная социальная психология : учебное пособие для академического бакалавриата / Л. Г. Почебут, В. А. Чикер. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 246 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-07752-0. — Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/39A403E5-D57B-4CD8-A877-7EC484F5F55D](http://www.biblio-online.ru/book/39A403E5-D57B-4CD8-A877-7EC484F5F55D).
8. Решетникова К.В. Организационная конфликтология: уч. пособие для студентов вузов.- М.:ИНФРА-М, 2010.
9. Стацевич Е.Е., Гуленков К., Сорокина И. Манипуляции в деловых переговорах: практика противодействия. М.: Альпина Бизнес Букс, 2007.

10. Хасан Б.И., Сергоманов П.А. Психология конфликтов и переговоры, 4-е изд., стер., М., 2008.

### **5.3. Периодические издания:**

Директор по персоналу  
Управление персоналом  
Проблемы теории и практики управления

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

1. Электронная библиотечная система «Университетская библиотека ONLINE»  
[www.biblioclub.ru](http://www.biblioclub.ru)
2. Электронная библиотечная система издательства Лань  
<http://e.lanbook.com/>
3. Электронная библиотечная система издательства «Юрайт»  
<https://biblio-online.ru>

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

По дисциплине «Конфликтология» предусмотрено проведение **лекционных занятий**, на которых дается основной систематизированный материал по предметной области конфликтологии. Дисциплина организована в четыре раздела. Первый раздел – «Введение». В данном разделе раскрывается предмет «Конфликтологии», рассматриваются теоретические подходы к конфликту, функции конфликта. Второй раздел – рассматриваются основные подходы к анализу конфликта в организации. Внимание уделяется рассмотрению примеров и конкретных случаев из практики работы менеджера с конфликтами в организации. Третий раздел - рассматриваются особенности поведения человека в конфликтном взаимодействии. Темы стратегии поведения в конфликте, конфликтные личности, эмоциональные аспекты конфликтного взаимодействия рассматриваются на конкретных примерах. Четвертый раздел посвящен работе менеджера по урегулированию и разрешению конфликтов в организации, переговорам как конструктивному способу урегулирования конфликтов. Лекции формируют знания и способности студентов анализировать конфликт и поведение человека в конфликте, знакомит с основными моделями, объясняющими суть данного процесса. На лекциях студенты получают возможность не только сформировать необходимый уровень знаний, но и обсудить возможности применения получаемых в ходе обучения теоретических знаний к постановке и решению профессиональных задач в будущей деятельности. Особое внимание уделяется вопросам конструктивного решения конфликтов.

**Семинарские занятия** служат для закрепления и расширения рассмотрения основных вопросов, обсуждаемых на лекциях. В ходе подготовки к вопросам для семинарских занятий, подготовке к тестированию и индивидуальным заданиям (докладам, творческим практическим заданиям) студенты обучаются работе с научной литературой, умению подбирать, анализировать и конспектировать материалы по теме, применять методы анализа конфликта, диагностики характеристик личности как субъекта конфликтного взаимодействия. Проходящие на занятиях дискуссии и обсуждения выполнения предлагаемых практических заданий и проведения диагностических процедур развивают способность обучающихся формулировать мысли, творчески подходить к изучению закономерностей и механизмов возникновения и развития конфликта, находить проекцию получаемым теоретическим знаниям в прикладной плоскости, использовать изучаемые понятия и модели для анализа для практической работы менеджера по персоналу по анализу и урегулированию конфликтов. Также семинарские занятия

способствуют повышению собственной конфликтологической компетентности обучающихся.

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 «Конфликтология». Самостоятельная работа обеспечивает подготовку студента к текущим аудиторным занятиям и контрольным мероприятиям. Результаты этой подготовки проявляются в активности студента на занятиях и в качестве выполненных тестовых заданий, сделанных докладов и других форм текущего контроля. Центральное значение в самостоятельной работе по «Конфликтологии» является выполнение студентом творческих практических заданий в письменном виде. Выполнение данной работы должно способствовать углублённому пониманию изучаемых закономерностей возникновения, развития и урегулирования конфликта в организации, освоению конструктивных способов поведения в конфликте, возможности организовывать и эффективно проводить переговоры.

#### **Виды самостоятельной работы студентов при освоении дисциплины «Конфликтология»**

##### **1.Репродуктивная самостоятельная работа (самоподготовка)**

Репродуктивная самостоятельная работа направлена на закрепление теоретических знаний, формирования умений и навыков.

Виды репродуктивной самостоятельной работы студента:

- Изучение лекционного материала конспектов
- Изучение и запоминание материала учебников, учебных пособий, включая электронные учебники и учебные пособия
- Повторение учебного материала при подготовке к текущему контролю и промежуточной аттестации

##### **2.Реконструктивная самостоятельная работа студента (выполнение заданий)**

Реконструктивная самостоятельная работа студента направлена на аналитическое и практическое преобразование информации.

Виды реконструктивной самостоятельной работы студента:

- Поиск и обзор литературы по теме
- Подготовка сообщений, докладов и выступлений на семинарских занятиях

##### **3. Творческая самостоятельная работа студента**

Творческая самостоятельная работа студента направлена на развитие творческого мышления студента.

Виды творческой самостоятельной работы студента:

- Проведение творческих практических заданий и подготовка письменных отчетов.

Для выполнения конкретного задания студентам необходимо провести сбор информации, а также анализ полученных данных.

Результаты самостоятельных работ оформляются в письменном виде и сдаются преподавателю. Для промежуточной аттестации необходимо сдать и защитить одиннадцать творческих письменных работ. Работы оцениваются на уровне *зачтено/не зачтено* в зависимости от полноты и логичности анализа, а также от умения студента защитить свою точку зрения.

В качестве форм и методов контроля самостоятельной работы студентов используются обсуждения и дискуссии на семинарских занятиях, текущее тестирование, итоговое тестирование, защиты выполнения контрольной работы, реферата и творческих практических письменных заданий, а также промежуточный контроль (экзамен).

В таблице предоставлен обзор видов и форм самостоятельной работы студентов по разделам, сроки и формы контроля.

	Название раздела	Виды/формы СР	Сроки	Формы контроля
	Введение в «Конфликтологию»	Самоподготовка (про- работка и повторение лекционного материала и материала учеб- ников и учебных по- собий, подготовка к текущему контролю)	1-9 недели  18 неделя	Текущее тестирование вопрос 1-5
		Творческие виды са- мостоятельной работы (творческие задания )	1-2 недели	Письменные творческие задания 1,2
		Контроль (самокон- троль на основе кон- трольных вопросов к дисциплине).	В течение семестра	Текущее тестирование вопрос 1-5 Итоговое тестирование вопрос 1 Вопросы к дисциплине 1-3
	Анализ конфликта	Самоподготовка (про- работка и повторение лекционного материала и материала учеб- ников и учебных по- собий, подготовка к текущему контролю)	3-9 недели	Текущее тестирование 6-10
		Выполнение заданий (подготовка сообще- ний к семинарским занятиям, докладов, поиск литературы по теме)	3-9 недели	Оценивание ответов на семинарах, Обсуждение докладов
		Творческие виды са- мостоятельной работы (подготовка творче- ских письменных практических заданий)	6-9 недели	Письменные творческие задания 3,4
		Контроль (самокон- троль на основе кон- трольных вопросов к дисциплине).	В течение семестра	Текущее тестирование 6-10 Итоговый тест вопросы 2-3 Вопросы к дисциплине 4-11
	Особенности поведение человека конфликте	Самоподготовка (про- работка и повторение лекционного материала и материала учеб- ников и учебных по- собий, подготовка к итоговому тесту)	10-18 недели	Итоговый тест вопросы 4-5 Вопросы к дисциплине 13-16
		Выполнение заданий (подготовка сообще-	10-14 недели	Оценивание ответов на семинарах,

		ний к семинарским занятиям, докладов, поиск литературы по теме)		Обсуждение докладов
		Творческие виды самостоятельной работы (подготовка реферата, творческого письменного практического задания)	10-14 недели	Письменные творческие практические задания 5-7
		Контроль (самоконтроль на основе контрольных вопросов к разделам и дисциплине)	В течение семестра	Итоговый тест вопросы 4-5 Вопросы к дисциплине 13-16
	Работа с конфликтами организации	Самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий, подготовка к текущему контролю)	15-18 недели	Итоговый тест вопросы 6-10 Вопросы к дисциплине 12, 17-23
		Выполнение заданий (подготовка сообщений к семинарским занятиям, докладов, поиск литературы по теме)	15-18 недели	Обсуждение докладов участие в дискуссии
		Контроль (самоконтроль на основе контрольных вопросов к разделам и дисциплине).	15-18 недели	Итоговый тест вопросы 6-10 Вопросы к дисциплине 12, 17-23

**Промежуточная аттестация:** зачет.

Промежуточная аттестация состоит из двух частей.

Первая – защита 11 письменных творческих контрольных заданий. Задания оцениваются зачет/не зачет в зависимости от полноты раскрытия темы, меры самостоятельности и оригинальности.

Вторая – итоговый тест на основе контрольных вопросов к дисциплине. Для зачета необходимо набрать не менее 11 баллов.

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 2010

7Zip

Комплект антивирусного программного обеспечения

### 8.3 Перечень информационных справочных систем:

Электронная библиотечная система eLIBRARY.RU (<http://www.elibrary.ru/>)

Электронный каталог библиотеки КубГУ <http://www.kubsu.ru/node/>

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

№	Вид работ	Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля) и оснащённость
1.	Лекционные занятия	Аудитория для проведения занятий лекционного типа (ауд. 411 А), ул. Ставропольская 149; аудитория, оснащённая комплектом учебной мебели; доской обычной
2.	Семинарские занятия	Аудитория для проведения семинарско-практических занятий (ауд. 418 А), ул. Ставропольская 149. Аудитория оснащена комплектом учебной мебели, кондиционером, доской обычной, информационными стендами. Раздаточный материал для проведения практических занятий (раздаточный материал - тест «Стили поведения в конфликте (Томас), подсобный материал - картография конфликта)
3.	Групповые (индивидуальные) консультации	Аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций (ул. Ставропольская 149); оснащённая мебелью и рабочими станциями с доступом в Интернет
4.	Текущий контроль, промежуточная аттестация	Аудитория текущего контроля и промежуточной аттестации (ул. Ставропольская 149), оснащённая презентационной техникой и соответствующим программным обеспечением
5.	Самостоятельная работа	Кабинет для самостоятельной работы (ул. Ставропольская 149.), оснащённый компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет», программой экранного увеличения и обеспеченный доступом в электронную информационно-образовательную среду университета.