

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего образования
«Национальный исследовательский Нижегородский государственный
университет им. Н.И. Лобачевского»

Факультет социальных наук

УТВЕРЖДЕНО
решением президиума
Ученого совета ННГУ
протокол от
«14» декабря 2021 г. № 4

Рабочая программа дисциплины

Психология конфликта

Уровень высшего образования
специалитет

Направление подготовки / специальность
37.05.02 Психология служебной деятельности

Направленность образовательной программы
**Психологическое обеспечение служебной деятельности в
экстремальных условиях**

Форма обучения
Очная, очно-заочная

Нижний Новгород
2022 год

1. Место и цели дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Психология конфликта» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, Блока 1 «Дисциплины (модули)» учебного плана Основной профессиональной образовательной программы (ОПОП) подготовки бакалавров по направлению 37.05.02 Психология служебной деятельности. Является обязательной дисциплиной для изучения на 3 курсе в 5 семестре.

Цель освоения дисциплины:

Сформировать у студентов системную готовность к использованию в профессиональной деятельности компетенций в области психологии конфликта

Задачи освоения дисциплины:

- сформировать у студентов целостное представление о психологии конфликта как социально-значимой отрасли психологической науки и практики
- сформировать у студентов комплекс научных знаний о сущности конфликта, истории его изучения, значимых характеристиках конфликта, конфликтном поведении и способах управления им, различных формах конфликта и их особенностях, профессиональной деятельности психолога при работе с конфликтами
- сформировать у студентов комплекс практических умений и навыков в ситуациях анализа конфликта, прогнозирования и управления конфликтами, действий в острой конфликтной ситуации, работы психолога с проблемами конфликтов
- сформировать у студентов общекультурные и профессиональные компетенции личности (в соответствии с требованиями ФГОС и РУП), способствующие успеху дальнейшего обучения и профессиональной деятельности

Дисциплина «Психология конфликта» в соответствии с траекторией развития компетенций ОПОП относится ко **этапу** формирования компетенций ПК-5.1; ПК-5.2

Данной дисциплине в процессе формирования компетенций предшествуют:

ПК-5.1:

ПК-5.2:

Специальных знаний и умений (помимо полученных на предыдущих этапах формирования компетенций), необходимых для начала обучения по дисциплине, не требуется.

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы (компетенциями выпускников)

Процесс изучения дисциплины «Психология конфликта» направлен на формирование компетенций ПК-5.1; ПК-5.2, указанных в ОПОП ННГУ подготовки бакалавров по направлению 37.05.02 Психология служебной деятельности.

Таблица 1

| Формируемые компетенции | Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) |
|---|---|
| ПК-5.1 Способен разрабатывать и применять программы психологического обеспечения служебной деятельности личного состава | ИПК-5.1.1. Знает специфику служебной деятельности; методы изучения социально-психологических и индивидуально-личностных характеристик личного состава, методологию психологического обеспечения служебной деятельности. ИПК-5.1.2. Умеет разрабатывать и применять программы психологического обеспечения служебной деятельности личного состава ИПК-5.1.3. Владеет опытом изучения социально-психологических и индивидуально-личностных характеристик личного состава с целью разработки программ психологического обеспечения служебной деятельности. |

| | |
|--|---|
| ПК-5.2. Способен применять адекватные методы психологического обеспечения для решения специальных задач служебной деятельности | ИПК-5.2.1. Знает задачи служебной деятельности; методы психологического обеспечения служебной деятельности. ИПК-5.2.2. Умеет отбирать и применять методы психологического обеспечения для решения специальных задач служебной деятельности ИПК-5.2.3. Владеет методами психологического обеспечения для решения специальных задач служебной деятельности. |
|--|---|

3. Структура и содержание дисциплины

3.1. Структура дисциплины «Психология конфликта».

Форма промежуточной аттестации: экзамен

Объём дисциплины (модуля) составляет 2 зачетных единицы, всего 72 часа, из которых:

для очной формы обучения

65 часа составляет контактная работа обучающегося с преподавателем (32 часа – занятия лекционного типа, 32 часа занятия семинарского типа (практические занятия), в том числе 2 часа - мероприятия текущего контроля успеваемости, 1 час - мероприятия промежуточной аттестации), 7 часов составляет самостоятельная работа обучающегося

Текущий контроль успеваемости проводится на практических занятиях.

Таблица 2а. Структура дисциплины «Психология конфликта» для очной формы обучения

| Наименование и краткое содержание разделов и тем дисциплины | | Всего часов | в том числе | | | Самостоятельная работа обучающегося, часы |
|---|--|-------------|--|---------------------------|-------|---|
| | | | Контактная работа (работа во взаимодействии с преподавателем), часы из них | | | |
| | | | Занятия лекционного типа | Занятия семинарского типа | Всего | |
| Раздел 1. Теоретические основы изучения конфликтов | Тема 1. Определение и сущность конфликта | 10 | 2 | 1 | 3 | 7 |
| | Тема 2. Философско-социологическая традиция изучения конфликтов | 10 | 1 | 1 | 2 | 8 |
| | Тема 3. Психологическая традиция изучения конфликтов | 14 | 2 | 1 | 3 | 11 |
| | Тема 4. Основные категории в описании и объяснении конфликтов | 14 | 2 | 1 | 3 | 11 |
| | Тема 5. Методы изучения и диагностики конфликтов и конфликтности | 10 | 1 | 2 | 3 | 7 |
| Раздел 2. Отдельные виды конфликтов | Тема 6. Внутриличностные конфликты | 14 | 1 | 1 | 2 | 12 |
| | Тема 7. Межличностные конфликты | 14 | 1 | 1 | 2 | 12 |
| | Тема 8. Социальные конфликты | 10 | 1 | 1 | 2 | 8 |
| | Тема 9. Организационные конфликты | 10 | 1 | 1 | 2 | 8 |
| Раздел 3. Управление конфликтам и | Тема 10. Современные концепции управления конфликтами | 14 | 2 | 2 | 4 | 10 |
| | Тема 11. Переговоры как основной метод разрешения конфликтов | 12 | 1 | 2 | 3 | 9 |
| | Тема 12. Посредничество в разрешении конфликтов | 10 | 1 | 2 | 3 | 7 |

для очно-заочной формы обучения

49 часов составляет контактная работа обучающегося с преподавателем (32 часа – занятия лекционного типа, 16 часов занятия семинарского типа (практические занятия), в том числе 2 часа - мероприятия текущего контроля успеваемости, 1 час - мероприятия промежуточной аттестации), 23 часа составляет самостоятельная работа обучающегося

Текущий контроль успеваемости проводится на практических занятиях.

Таблица 26. Структура дисциплины «Психология конфликта» для очно-заочной формы обучения

| Наименование и краткое содержание разделов и тем дисциплины | | Всего часов | в том числе | | | Самостоятельная работа обучающегося, часы |
|---|--|-------------|---|---------------------------|-------|---|
| | | | Контактная работа (работа во взаимодействии с преподавателем), часы из них работа | | | |
| | | | Занятия лекционного типа | Занятия семинарского типа | Всего | |
| Раздел 1. Теоретические основы изучения конфликтов | Тема 1. Определение и сущность конфликта | 10 | | 1 | 1 | 9 |
| | Тема 2. Философско-социологическая традиция изучения конфликтов | 10 | | 1 | 1 | 9 |
| | Тема 3. Психологическая традиция изучения конфликтов | 14 | | 2 | 2 | 12 |
| | Тема 4. Основные категории в описании и объяснении конфликтов | 14 | | 1 | 1 | 13 |
| | Тема 5. Методы изучения и диагностики конфликтов и конфликтности | 10 | | 1 | 1 | 9 |
| Раздел 2. Отдельные виды конфликтов | Тема 6. Внутриличностные конфликты | 14 | | 1 | 1 | 13 |
| | Тема 7. Межличностные конфликты | 14 | | 1 | 1 | 13 |
| | Тема 8. Социальные конфликты | 10 | | 1 | 1 | 9 |
| | Тема 9. Организационные конфликты | 10 | | 1 | 1 | 9 |
| Раздел 3. Управление конфликта ми | Тема 10. Современные концепции управления конфликтами | 14 | | 2 | 2 | 12 |
| | Тема 11. Переговоры как основной метод разрешения конфликтов | 12 | | 2 | 2 | 10 |
| | Тема 12. Посредничество в разрешении конфликтов | 10 | | 2 | 2 | 8 |

3.2. Содержание дисциплины «Психология конфликта».

Раздел 1. Теоретические основы изучения конфликтов

Тема 1. Определение и сущность конфликта

Конфликт как социальное явление. Определения конфликта. Конфликты в разных сферах жизни человека. Значение конфликтов в современном мире. Основные подходы к изучению конфликтов. Философское понятие конфликта как всеобщего противоречия. Конфликт как источник развития социальных отношений и социальных структур. Индикаторы конфликта. Общее представление о конфликте как особом виде социального взаимодействия. Задачи психологии, социологии, философии, менеджмента в развитии знаний о конфликте как особой форме социального взаимодействия.

Тема 2. Философско-социологическая традиция изучения конфликтов

Взгляды античных философов на причины и функции конфликтов. Идея Т. Гоббса о естественном состоянии общества. Идеи социал-дарвинизма в работах Т. Мальтуса и Г. Спенсера. Диалектические модели социального конфликта К. Маркса и Р. Дарендорфа. Функционалистское объяснение конфликта в концепции Г. Зиммеля. Конфликт как дисфункциональное состояние общества в структурно-функциональной теории Т. Парсона. Модель позитивно-функционального конфликта Л. Козера.

Тема 3. Психологическая традиция изучения конфликтов

Разные объяснительные модели конфликта. Интрапсихическая интерпретация (З.Фрейд, К.Хорни, Э.Эриксон). Ситуационные подходы: конфликт как форма агрессивного ответа на внешнюю ситуацию; исследования М.Дойча: конфликт как форма ответа на конкурентную ситуацию; М.Шериф: ситуационный подход в изучении межгрупповых конфликтов. Когнитивистские подходы: конфликт как

когнитивный феномен (К.Левин, Ф.Хайдер). Традиции отечественных ученых в исследовании конфликта (В.Н.Мясищев, В.С.Мерлин).

Тема 4. Основные категории в описании и объяснении конфликтов

Основные подходы к определению и типологии конфликтов. Функции конфликта. Структура конфликта. Факторы, влияющие на возникновение и развитие конфликтов. Конфликтогены и конфликтогенные ситуации. Причины возникновения и основные этапы конфликта. Возможности урегулирования конфликта на разных этапах. Индивидуально-психологические и психофизиологические особенности как детерминанты развития и факторы сдерживания конфликта. Возможности саморегулирования в конфликте. Положительные и отрицательные функции конфликтного взаимодействия. Деструктивное и конструктивное развитие конфликта.

Тема 5. Методы изучения и диагностики конфликтов и конфликтности

Методологические принципы исследования конфликтов. Системный подход к изучению конфликтов. Универсальная понятийная схема описания конфликта (А.Я.Анцупов). Этапы конфликтологического исследования. Применение методов психологии в конфликтологии: экспериментальные исследования конфликта в лабораторных условиях; эксперименты с провоцированием конфликтов в естественных условиях; изучение специфических форм взаимодействия как моделей конфликта; тестовые и опросные методы.

Раздел 2. Отдельные виды конфликтов

Тема 6. Внутриличностные конфликты

Основные подходы к причинам и формам проявления внутриличностного конфликта (З. Фрейд, К. Юнг, Э. Фромм, К. Хорни, А. Адлер, А. Маслоу, К. Левин). Потребности, интересы, ценности и мотивы поведения личности. Внутренние и внешние противоречия личности и их взаимосвязь. Фрустрация, стрессы, конфликты и кризисы. Формы проявления внутриличностных конфликтов. Переживание как основа внутриличностного конфликта. Последствия и проявления внутриличностных конфликтов. Основные способы разрешения внутриличностных конфликтов. Психологическая защита на подсознательном и сознательном уровнях. Развитие стрессоустойчивости. Самоменеджмент как профилактика и технология регулирования внутриличностных конфликтов. Роль конфликта в формировании и развитии личности.

Тема 7. Межличностные конфликты

Причины возникновения межличностных конфликтов. Конфликт как форма социального взаимодействия. Ролевые конфликты. Манипуляция в межличностном взаимодействии. Разновидности манипуляций. Манипулятивное общение. Механизмы блокирования манипуляций. Влияние социальной и психологической зрелости личности на уровень ее конфликтности. Проявление индивидуально-психологических особенностей личности в ее стратегиях поведения в конфликте. Эмоциональное состояние участников конфликта: сужение креативности, автоматизация поведения, эмоциональный дискомфорт. Рост эмоционального напряжения: страхи, агрессия, недоверие, фобии. Семейные конфликты: типичные межличностные конфликты у супругов; конфликты во взаимодействии родителей и детей. Влияние внешней среды на семейные конфликты. Межличностные конфликты в педагогическом процессе.

Тема 8. Социальные конфликты

Социальная группа. Субъекты межгрупповых конфликтов. Отличительные особенности межгрупповых и межличностных конфликтов. Психология толпы. Особенности формирования и развития межгрупповых конфликтов. Механизмы возникновения межгрупповых конфликтов: межгрупповая враждебность; объективный конфликт интересов; внутригрупповой фаворитизм. Экономические конфликты. Формы «справедливого» дележа социальных благ. Классовая борьба и конфликты социального планирования. Политические конфликты. Определение политического конфликта. Власть и конфликт. Два основных вида политических конфликтов: между существующей властью и общественными силами и внутри существующей власти. Межкультурные конфликты. Столкновение различных социальных групп как носителей разных культур – наций (межнациональный конфликт), этносов (межэтнический конфликт), религиозных объединений (конфликты религиозного сознания).

Тема 9. Организационные конфликты

Особенности и основные причины организационных конфликтов. Зависимость характеристик организационных конфликтов от типа организационной культуры предприятия. Особенности организационных конфликтов в условиях аморфной организационной культуры и организационных изменений. Влияние и власть как источники конфликтов. Особенности различных видов власти. Потребность во власти. Моббинг как форма межличностных конфликтов в организации. Стрессы и мотивационные конфликты в деятельности менеджера. Социально-психологические конфликты как основной вид конфликтов в организациях. Агрессия и потеря доверия персонала в условиях организационных конфликтов. Позиция руководства разного уровня. Влияние организационных конфликтов на эффективность организации. Специфика конфликтов на инновационных предприятиях и предприятиях, испытывающих трудности модернизации. Организационный конфликт как барьер развития. Организационный конфликт как ресурс развития.

Раздел 3. Управление конфликтами

Тема 10. Современные концепции управления конфликтами

Конфликт-менеджмент и его основные задачи. Концепции управления конфликтами. Формы завершения конфликта. Основные стадии урегулирования конфликта. Методы управления конфликтами: саморегуляционные, личностные, структурные, межличностные методы, переговоры, ответные агрессивные действия. Разрешение конфликта: выработка на основе институционализированной и легитимизированной процедуры формулы, обеспечивающей достижения согласия участников, и ее последовательное применение с постоянным мониторингом эффективности применяемых процедур. Ликвидация последствий конфликта. Закрепление достигнутых позитивных эффектов. Восстановление (налаживание) сотрудничества. Профилактика новых конфликтов.

Тема 11. Переговоры как основной метод разрешения конфликтов

Переговоры как метод урегулирования конфликтов и способ поддержания социальной конвенции. Организация переговорного процесса как основного метода регулирования конфликтов. Конструктивные и деструктивные принципы и модели организации переговорного процесса. Основные характеристики стандартных методов ведения переговоров. Методика «принципиальных переговоров», ее особенности, конструктивные начала и нравственно-этические принципы. Методика «позиционных переговоров», специфика, возможности, ограничения. Методика «альтернативных переговоров», характеристика, условия применения, основные принципы. «Мета-игра» как способ ведения переговоров: основные характеристики, преимущества, ограничения и условия использования. Процедура переговоров. Роли участников переговорного процесса.

Тема 12. Посредничество в разрешении конфликтов

Посредничество как способ разрешения конфликтов и налаживания сотрудничества. Специфика медиации и фасилитации. Основные принципы деятельности посредника. Структура и механизмы посреднической деятельности. Менеджер как посредник. Требования, предъявляемые к личности посредника. Типы посредников. Проблема ответственности социального работника за социально-психологические исходы разрешенного и неразрешенного конфликтов. Психологические механизмы личностной самозащиты посредника в процессе ведения переговоров с субъектами конфликтного взаимодействия. Основные этические принципы посреднической деятельности в процессе урегулирования конфликтов.

4. Образовательные технологии

В процессе изучения дисциплины на аудиторных занятиях используются следующие образовательные технологии:

Классические: мини-лекция, практические задания.

Активные и интерактивные: кейс-задача, доклад с презентацией, эссе, ролевая игра.

При выполнении самостоятельной работы (в том числе подготовки к ТКУ) используются образовательные технологии:

Классические: чтение и анализ специальной литературы, поиск и подбор аналитических материалов.

Активные и интерактивные: подготовка доклада с презентацией, эссе.

5. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

В рамках дисциплины «Психология конфликта» предусмотрены следующие виды самостоятельной работы:

1. Самостоятельная подготовка к практическим занятиям и текущему контролю успеваемости (ТКУ);

2. Выполнение самостоятельной работы (в т.ч. заданий ТКУ) в ходе практических занятий;

3. Самостоятельная подготовка к промежуточной аттестации (ПА).

5.1. Методические рекомендации для подготовки к практическим занятиям и ТКУ

Практические занятия по дисциплине «Психология конфликта» проходят в смешанном формате с элементами лекции и семинарского занятия. Общее количество практических занятий на очной форме обучения – 12, на очно-заочной - 8. Продолжительность одного практического занятия:

на очной форме обучения для занятий 1, 2, 5, 7, 8, 9, 11, 12 – 2 ак.ч., для занятий 3, 4, 6, 10 – 4 ак.ч.

на очно-заочной форме обучения (проводятся занятия 1, 2, 3, 4, 5, 10, 11, 12) – 2,

5, 11, 12 - 1 ак.ч., 1,3,4,10 – 2ак.ч

Занятие 1. Определение и сущность конфликта.

Цель занятия: рассмотреть конфликт как социальное явление и объект научного изучения, сопоставить различные варианты понимания и определения конфликта.

Темы для подготовки докладов к занятию:

1. Различные варианты определения и понимания конфликта
2. Конфликт: деструктивный феномен или источник развития?

План занятия:

1. Мини-лекция «Сущность конфликта»
2. Доклад по теме «Различные варианты определения и понимания конфликта»
3. Доклад по теме «Конфликт: деструктивный феномен или источник развития?»
4. Практическая задача №1 (задания озвучиваются на практическом занятии, указаны в приложении ФОС)
5. Эссе №1 (тема эссе озвучивается на практическом занятии, указана в приложении ФОС)

Занятие 2. Философско-социологическая традиция изучения конфликтов.

Цель занятия: рассмотреть становление и развитие взглядов на тему конфликта в русле философии и социологии.

Темы для подготовки докладов к занятию:

1. Функционалистское понимание конфликта в концепциях Г. Зиммеля и Л. Козера
2. Диалектические модели социального конфликта К. Маркса и Р. Дарендорфа

План занятия:

1. Мини-лекция «Философия и социология конфликта»
2. Доклад по теме «Функционалистское понимание конфликта в концепциях Г. Зиммеля и Л. Козера»
3. Доклад по теме «Диалектические модели социального конфликта К. Маркса и Р. Дарендорфа»
4. Практическая задача №2
5. Эссе №2

Занятие 3. Психологическая традиция изучения конфликтов.

Цель занятия: рассмотреть объяснительные модели конфликта в различных психологических направлениях.

Темы для подготовки докладов к занятию:

1. Психоаналитические концепции конфликта
2. Исследование и понимание конфликта в советской и российской психологии

План занятия:

1. Мини-лекция «Психологическое понимание конфликта»
2. Доклад по теме «Психоаналитические концепции конфликта»
3. Доклад по теме «Исследование и понимание конфликта в советской и российской психологии»
4. Практическая задача №3
5. Эссе №3

Занятие 4. Основные категории в описании и объяснении конфликтов.

Цель занятия: рассмотреть основные понятия в описании и объяснении конфликта, причины, функции, структуру и динамику конфликтов.

Темы для подготовки докладов к занятию:

1. Особенности конфликта на различных этапах
2. Психологические и социальные факторы возникновения и развития конфликтов

План занятия:

1. Мини-лекция «Структура и динамика конфликта»
2. Доклад по теме «Особенности конфликта на различных этапах»
3. Доклад по теме «Психологические и социальные факторы возникновения и развития конфликтов»
4. Практическая задача №4
5. Эссе №4

Занятие 5. Методы изучения и диагностики конфликтов и конфликтности.

Цель занятия: рассмотреть принципы и методы конфликтологического исследования, возможности применения психологических методов в работе с конфликтами.

Темы для подготовки докладов к занятию:

1. Методологические принципы и методы психологического исследования конфликтов
2. Психодиагностические методики, изучающие конфликт и конфликтность личности

План занятия:

1. Мини-лекция «Психологическое изучение конфликтов и конфликтности»
2. Доклад по теме «Методологические принципы и методы психологического исследования конфликтов»
3. Доклад по теме «Психодиагностические методики, изучающие конфликт и конфликтность личности»
4. Практическая задача №5
5. Эссе №5

Занятие 6. Внутриличные конфликты.

Цель занятия: рассмотреть основные подходы к пониманию причин и форм проявления внутриличного конфликта.

Темы для подготовки докладов к занятию:

1. Виды и механизмы развития внутриличных конфликтов
2. Роль внутриличного конфликта в формировании и развитии личности

План занятия:

1. Мини-лекция «Философия и социология конфликта»
2. Доклад по теме «Виды и механизмы развития внутриличных конфликтов»
3. Доклад по теме «Роль внутриличного конфликта в формировании и развитии личности»
4. Практическая задача №6
5. Эссе №6

Занятие 7. Межличностные конфликты.

Цель занятия: рассмотреть межличностный конфликт как форму социального взаимодействия, причины возникновения и механизмы протекания межличностных конфликтов.

Темы для подготовки докладов к занятию:

1. Манипуляция в межличностном взаимодействии как источник конфликта
2. Межличностные конфликты в семье

План занятия:

1. Мини-лекция «Межличностный конфликт»
2. Доклад по теме «Манипуляция в межличностном взаимодействии как источник конфликта»
3. Доклад по теме «Межличностные конфликты в семье»
4. Практическая задача №7

5. Эссе №7

Занятие 8. Социальные конфликты.

Цель занятия: рассмотреть особенности социальных групп как субъектов конфликта, а также различные виды социальных конфликтов.

Темы для подготовки докладов к занятию:

1. Социальные конфликты в современном обществе
2. Социально-психологические механизмы внутри группы – субъекта конфликта

План занятия:

1. Мини-лекция «Механизмы межгрупповых конфликтов»
2. Доклад по теме «Социальные конфликты в современном обществе»
3. Доклад по теме «Социально-психологические механизмы внутри группы – субъекта конфликта»
4. Практическая задача №8
5. Эссе №8

Занятие 9. Организационные конфликты.

Цель занятия: рассмотреть особенности и основные причины организационных конфликтов, конфликт как барьер и ресурс развития организации.

Темы для подготовки докладов к занятию:

1. Организационные конфликты в различных организационных культурах
2. Влияние организационных конфликтов на эффективность деятельности и развитие предприятия.

План занятия:

1. Мини-лекция «Виды организационных конфликтов»
2. Доклад по теме «Организационные конфликты в различных организационных культурах»
3. Доклад по теме «Влияние организационных конфликтов на эффективность деятельности и развитие предприятия»
4. Практическая задача №9
5. Эссе №9

Занятие 10. Современные концепции управления конфликтами.

Цель занятия: рассмотреть современные концепции управления конфликтами, механизмы профилактики и разрешения конфликтов.

Темы для подготовки докладов к занятию:

1. Различные способы завершения конфликта
2. Схема анализа конфликта для проектирования процедуры его разрешения

План занятия:

1. Мини-лекция «Управление конфликтом»
2. Доклад по теме «Различные способы завершения конфликта»
3. Доклад по теме «Схема анализа конфликта для проектирования процедуры его разрешения»
4. Практическая задача №10
5. Эссе №10

Занятие 11. Переговоры как основной метод разрешения конфликтов.

Цель занятия: рассмотреть переговоры как основной метод разрешения конфликтов, главные принципы и методики ведения переговоров.

Темы для подготовки докладов к занятию:

1. Способы организации переговорного процесса
2. Основные методики ведения переговоров

План занятия:

1. Мини-лекция «Переговоры как метод разрешения конфликтов»
2. Доклад по теме «Способы организации переговорного процесса»
3. Доклад по теме «Основные методики ведения переговоров»
4. Практическая задача №11
5. Эссе №11

Занятие 12. Посредничество в разрешении конфликтов.

Цель занятия: рассмотреть психологические и этические принципы посреднической деятельности, структуру процесса медиации и её основные техники.

Темы для подготовки докладов к занятию:

1. Этические вопросы в ходе посреднической деятельности
2. Основные техники разрешения конфликта в посреднической деятельности

План занятия:

1. Мини-лекция «Разрешения конфликта с помощью посредника»
2. Доклад по теме «Этические вопросы в ходе посреднической деятельности»
3. Доклад по теме «Основные техники разрешения конфликта в посреднической деятельности»
4. Практическая задача №12
5. Эссе №12

Текущий контроль успеваемости студентов осуществляется на каждом практическом занятии в форме:

- оценки подготовленного доклада с презентацией
- оценки успешности решения практических задач
- оценки самостоятельной работы, выполненной индивидуально в форме эссе.

5.2. Методические рекомендации для выполнения самостоятельной работы

Самостоятельная работа по дисциплине «Психология конфликта» складывается из подготовки докладов с презентацией, написания эссе, решения практических задач.

1. Доклады с презентацией готовятся индивидуально. Представляют собой выступление-презентацию по предложенным темам. Выступление с докладом – одна из форм, давно и успешно апробированных преподавательской практикой. Она позволяет одновременно решить целый комплекс задач: прежде всего она позволяет студенту основательно изучить интересующий его вопрос; затем предоставляет возможность изложить материал в компактном и доступном виде; далее – привести в текст полемическую заостренность; наконец, приобрести необходимые навыки презентации. Доклад должен быть рассчитан на 7-10 минут выступления. Он должен содержать в себе три основные части: вступление, основная часть, заключение. Во вступлении необходимо обосновать актуальность и важность рассматриваемого вопроса. При этом нужно не забыть об ярких, запоминающихся примерах, фактах, цифрах, которые помогут заинтересовать публику, привлечь внимание слушателей. В основной части следует раскрыть тему доклада. Важным является сопровождение рассматриваемых положений своими комментариями. В заключении следует сделать краткие выводы.

2. Эссе - это прозаическое сочинение небольшого объема и свободной композиции, выражающее индивидуальные впечатления и соображения по конкретному поводу или вопросу и заведомо не претендующее на определяющую или исчерпывающую трактовку предмета.

Цель эссе состоит в развитии таких навыков, как самостоятельное творческое мышление и письменное изложение собственных мыслей. Написание эссе чрезвычайно полезно, поскольку это позволяет автору научиться четко и грамотно формулировать мысли, структурировать информацию, использовать основные понятия, выделять причинно-следственные связи, иллюстрировать опыт соответствующими примерами, аргументировать свои выводы.

Структура эссе не является жёсткой, но если вы испытываете некоторые затруднения при написании эссе, то можно порекомендовать такую структуру:

- мысли автора эссе по проблеме излагаются в форме кратких тезисов (Т).
- мысль должна быть подкреплена доказательствами - поэтому за тезисом следуют аргументы (А).

Таким образом, эссе приобретает кольцевую структуру (количество тезисов и аргументов зависит от темы, избранного плана, логики развития мысли):

- вступление
- тезис, аргументы
- тезис, аргументы
- тезис, аргументы
- заключение.

При написании эссе важно стоит учитывать следующие моменты:

1. Вступление и заключение должны фокусировать внимание на проблеме (во вступлении она ставится, в заключении - резюмируется мнение автора).
2. Необходимо выделение абзацев, красных строк, установление логической связи абзацев: так достигается целостность работы.
3. Стиль изложения: эссе присущи эмоциональность, экспрессивность, художественность.

Должный эффект обеспечивают короткие, простые, разнообразные по интонации предложения, умелое использование "самого современного" знака препинания - тире. Впрочем, стиль отражает особенности личности, об этом тоже полезно помнить.

3. Практические задачи представлены в приложении ФОС. Они предоставляются студентам во время практических занятий и сопровождаются инструкцией по их успешному выполнению.

5.3. Методические рекомендации для подготовки к экзамену.

Промежуточная аттестация по дисциплине «Психология конфликта» проходит в форме экзамена и заключается в форме ответов на экзаменационные вопросы (представлены в п.6 данной программы), что демонстрирует знания студента, а также оценке успешности решения практических задач и написания эссе (на основе самостоятельной работы ТКУ в течение семестра), что демонстрирует комплекс знаний, умений и владения навыками студента.

Желательным условием успешного прохождения ПА является полное посещение практических занятий, своевременное выполнение всего объема самостоятельной работы, активное отношение к отработке занятий, пропущенных по уважительной причине.

6. Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине

6.1. Перечень компетенций выпускников образовательной программы с указанием результатов обучения (знаний, умений, владений), описание показателей и критериев оценивания компетенций:

Полные карты компетенций представлены в ОПОП по направлению подготовки 37.05.02 Психология служебной деятельности.

6.2. Описание показателей и критерии оценивания компетенций:

Таблица 3. Результаты обучения и наименования оценочного средства для показателей компетенций

| п/п | Код компетенции | Содержание компетенции | Планируемые результаты обучения | Наименование оценочного средства |
|-----|-----------------|------------------------|---------------------------------|----------------------------------|
|-----|-----------------|------------------------|---------------------------------|----------------------------------|

| | | | | |
|---|--------|--|---|--|
| 1 | ПК-5.1 | Способен разрабатывать и применять программы психологического обеспечения служебной деятельности личного состава | Знать: З1: знать основы подхода к конфликтам как к следствию индивидуальных или групповых различий; З2: знать способы развития навыков межличностного бесконфликтного общения | <i>доклад-презентация по проблемным вопросам, эссе, практические задачи, экзамен</i> |
| | | | Уметь: У1: уметь контролировать собственное эмоциональное состояние и поведение в предконфликтной ситуации; У2: уметь применять современные методы и технологии общения, способствующие предупреждению конфликтов | <i>доклад-презентация по проблемным вопросам, эссе, практические задачи, экзамен</i> |
| | | | Владеть: В1: владеть опытом общения и разрешения конфликтов при общении с людьми с индивидуальными и групповыми различиями; В2: владеть навыками бесконфликтного общения; В3: владеть современными технологиями и методами взаимодействия, предотвращающими конфликты | <i>доклад-презентация по проблемным вопросам, эссе, практические задачи, экзамен</i> |
| | | | Мотивация (личностное отношение): соблюдение учебной дисциплины; ответственность к выполнению самостоятельной работы и её качество; пунктуальность, своевременность, продуктивность при выполнении самостоятельных заданий; проявление интереса к предмету. | <i>Своевременная и качественная подготовка к практическим занятиям, выполнение заданий для самостоятельной работы.</i> |
| 2 | ПК-5.2 | Способен применять адекватные методы психологического обеспечения для решения специальных задач служебной деятельности | Знать: З1: знать способы противодействия повышению конфликтности личности и конфликтному поведению, связанному с отклонениями в социальном, личностном и профессиональном статусе и развитии | <i>доклад-презентация по проблемным вопросам, эссе, практические задачи, экзамен</i> |
| | | | Уметь: У1: уметь составлять и реализовывать программы по предотвращению конфликтности личности вследствие отклонений личностного, социального и профессионального статуса и развития | <i>доклад-презентация по проблемным вопросам, эссе, практические задачи, экзамен</i> |
| | | | Владеть: В1: владеть опытом составления и реализации программ по предотвращению конфликтности личности вследствие отклонений личностного, социального и профессионального статуса и развития | <i>доклад-презентация по проблемным вопросам, эссе, практические задачи, экзамен</i> |
| | | | Мотивация (личностное отношение): соблюдение учебной дисциплины; ответственность к выполнению самостоятельной работы и её качество; пунктуальность, своевременность, продуктивность при выполнении самостоятельных заданий; проявление интереса к предмету. | <i>Своевременная и качественная подготовка к практическим занятиям, выполнение заданий для самостоятельной работы.</i> |

6.3. Процедура оценки сформированности компетенций

Оценка сформированности компетенций осуществляется во время аттестационных мероприятий:

1. Текущий контроль успеваемости – оценка докладов с презентацией, решения практических задач и индивидуальных эссе, осуществляемых во время практических занятий
2. Промежуточная аттестация, которая может осуществляться в 2-х формах:
 - устный экзамен,
 - письменный экзамен в виде итогового теста.

По дисциплине «Психология конфликта» для оценки сформированности компетенций предусмотрен текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация в форме экзамена, во время которых проводится оценка сформированности компетенций в части полноты знаний, наличия умений, владения первичным профессиональным опытом и соответствующими навыками, а также личностной готовности к профессиональному самосовершенствованию.

Во время промежуточной аттестации проводится оценка знаний, а для оценки умений и навыков студентов учитывается оценка сформированности компетенций, полученная по итогам текущего контроля успеваемости.

Промежуточная аттестация по дисциплине «Психология конфликта» проводится в форме экзамена. Экзамен может проводиться как в устной, так и в письменной формах.

Устный экзамен проводится по вопросам, которые выносятся на промежуточную аттестацию. Студенту предлагаются 2 вопроса, оценивающие сформированность 2-х компетенций. Время подготовки к устному ответу – 45 минут. Всего вопросов 30. Список вопросов экзамена представлен в п. 6.5.

В некоторых случаях промежуточная аттестация может проходить письменно в виде теста. Тест содержит 40 утверждений. В тесте вопросы закрытого типа, которые позволяют оценить сформированность компетенций в части полноты знания. Тест представлен в приложении ФОС.

Оценка сформированности компетенций на промежуточной аттестации по дисциплине «Психология конфликта» является интегральной, то есть является совокупной оценкой знаний, умений, первичного профессионального опыта и навыков, а также личностной готовности к профессиональному совершенствованию. Кроме того, она является обобщенной, то есть включает в себя оценки по всем компетенциям, относящимся к дисциплине «Психология конфликта».

Итоговый балл (ИБ) студента после промежуточной аттестации (ПА) рассчитывается следующим образом:

$$\text{ИБ} = 0,6 (\text{ТКУ}) + 0,4 (\text{ПА})$$

Таблица 4. Соотношение итогового балла студента и выставяемой оценки

| Итоговый Балл | Оценка, выставяемая в ведомость |
|---------------|---------------------------------|
| 5,1 – 5,5 | Превосходно |
| 4,6 – 5,0 | Отлично |
| 4,1 – 4,5 | Очень хорошо |
| 3,5 – 4,0 | Хорошо |
| 2,5 – 3,4 | Удовлетворительно |
| 1,5 – 2,4 | Неудовлетворительно |
| 1 – 1,4 | Плохо |

6.4. Шкалы оценки сформированности компетенций.

Таблица 5. Измерительная шкала оценки сформированности компетенций
ПАРАМЕТРЫ ОЦЕНКИ СОСТАВЛЯЮЩИХ КОМПЕТЕНЦИИ

| ОЦЕНКА | НАИМЕНОВАНИЕ ОЦЕНКИ | ПАРАМЕТРЫ ОЦЕНКИ СОСТАВЛЯЮЩИХ КОМПЕТЕНЦИИ | | | |
|--------|---------------------|---|----------------|--|--|
| | | полнота знаний | наличие умений | владение первичным профессиональным опытом и первичными профессиональными навыками | выраженность личностной готовности к профессиональному самосовершенствованию |

| | | | | | |
|-----|---------------------|---|--|--|--|
| 1 | плохо | Отсутствие знаний, относящихся к данной компетенции | Отсутствие умений, относящихся к данной компетенции | Не выполнено ни одного задания, формирующего опыт профессиональной деятельности и соответствующие навыки, относящиеся к данной компетенции | Совершенно не продемонстрировано интереса и мотивации к формированию данной компетенции. |
| 2 | неудовлетворительно | Полнота знаний, относящихся к данной компетенции, ниже минимальных требований. Менее 50% правильных утверждений в работе или правильных ответов на вопросы. | Имеющихся умений не достаточно для выполнения задач, относящихся к данной компетенции. Менее 50% правильных утверждений в работе, правильных ответов на вопросы или правильно выполненных заданий. | Выполнены некоторые задания, формирующие профессиональный опыт, относящийся к данной компетенции. Менее 70% правильно выполненных заданий. Задания выполнены с грубыми ошибками | Учебная активность и мотивация по формированию данной компетенции слабо выражены. Отсутствует стремление качественно делать задания, выполнение которых формирует компетенцию. Имеющихся способностей недостаточно для решения профессиональных задач. |
| 3 | удовлетворительно | Минимально допустимый уровень знаний, соответствующий критериям сформированности данной компетенции. Не менее 50% правильных утверждений в работе или правильных ответов на вопросы. В тексте контрольной работы и на защите допущено несколько грубых ошибок | Имеющиеся умения позволяют решать минимальный набор типичных задач, относящихся к данной компетенции. Не менее 50% правильных утверждений в работе, правильных ответов на вопросы или правильно выполненных заданий. При выполнении нескольких задач допущены грубые ошибки. | Правильно выполнены большинство (более 70%) заданий, формирующих профессиональный опыт, но со значительными ошибками. Профессиональные навыки требуют дополнительной отработки на практике. | Учебная активность и мотивация низкие. Большинство заданий, формирующих компетенцию, выполняются на низком уровне качества. Способности, имеющие отношение к данной компетенции, выражены ниже среднего по группе. Дополнительных усилий для развития компетенции не прилагается. |
| 4 | хорошо | Полнота знаний в объеме, в целом соответствующем критериям сформированности компетенции. Не менее 70% правильных утверждений в работе или правильных ответов на вопросы. В тексте контрольной работы и на защите допущено несколько существенных ошибок | Имеющиеся умения в целом соответствуют критериям сформированности данной компетенции и позволяют решать большинство типичных задач. Не менее 70% правильных утверждений в работе, правильных ответов на вопросы или правильно выполненных заданий. При выполнении некоторых заданий контрольной работы допущены существенные ошибки. | Выполнены все задания, формирующие профессиональный опыт, но с существенными недочетами. Профессиональные навыки, относящиеся к данной компетенции, в целом, сформированы, но требуется дополнительная практика для закрепления. | Учебная активность и мотивация проявляются на среднем уровне, демонстрируется готовность выполнять большинство поставленных задач на среднем уровне качества. Уровень развития способности, относящихся к данной компетенции, средний, относительно группы и достаточный для решения поставленных задач и выполнения соответствующих заданий |
| 4,5 | очень хорошо | Уровень знаний в объеме, соответствующем критериям сформированности данной компетенции. Не менее 80% правильных утверждений в работе или правильных ответов на вопросы. В тексте контрольной работы и на защите при изложении допущены 1-2 существенных недочета. | Имеющиеся умения в целом соответствуют критериям сформированности компетенций и позволяют выполнять соответствующие задания. Не менее 80% правильных утверждений в работе, правильных ответов на вопросы или правильно выполненных заданий. При выполнении заданий контрольной работы, допущены 1-2 существенных недочета. | Выполнены все задания, формирующие профессиональный опыт, но некоторые с недочетами. Необходимые профессиональные навыки, относящиеся к данной компетенции, в целом, устойчиво сформированы, но имеют место 1-2 недочета. | Учебная активность и мотивация проявляются на уровне выше среднего. Демонстрируется готовность выполнять большинство заданий на высоком уровне качества. Уровень развития способностей, относящихся к данной компетенции, позволяет решать поставленные задачи и выполнять соответствующие задания достаточно эффективно. |
| 5 | отлично | Уровень знаний в объеме, полностью соответствует критериям сформированности компетенций. Не менее 90% правильных утверждений в работе или правильных ответов на вопросы. В тексте контрольной работы и на защите допущены несущественные ошибки. | Продemonстрированные умения в полной мере соответствуют критериям сформированности компетенции и позволяют выполнять соответствующие задания. Не менее 90% правильных утверждений в работе, правильных ответов на вопросы или правильно выполненных заданий. Имеются несущественные ошибки. | Выполнены все задания, формирующие профессиональный опыт, без ошибок и недочетов. Необходимые профессиональные навыки, относящиеся к данной компетенции, устойчиво сформированы. | Учебная активность и мотивация проявляются на высоком уровне. Демонстрируется готовность выполнять все задания на высоком уровне качества. Уровень развития способностей, относящихся к данной компетенции, позволяет выполнять соответствующие задания очень эффективно. |
| 5,5 | превосходно | Уровень знаний в объеме, полностью соответствует критериям сформированности компетенций, а в некоторых вопросах выше максимальных требований. 100% правильных утверждений в работе или правильных ответов на вопросы. | Исключительно полный набор умений, соответствующих данной компетенции. 100% правильных утверждений в работе, правильных ответов на вопросы или правильно выполненных заданий. | Большой практический опыт. 100% правильно выполненных заданий. Первичные профессиональные навыки в полной мере соответствуют критериям сформированности компетенции и позволяют решать в том числе нетипичные задачи. | Учебная активность и мотивация проявляются на очень высоком уровне. Демонстрируется готовность выполнять дополнительные задания на высоком уровне качества. Очень высокий уровень развития способностей, соответствующих данной компетенции, что позволяет выполнять соответствующие задания максимально продуктивно и эффективно и решать нетипичные профессиональные задачи. |

6.5. Критерии оценки сформированности компетенций по дисциплине

ОК-6: способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия

Таблица 6. Описание дескрипторов оценки сформированности компетенции ОК-6

| Дескрипторы компетенции | ОЦЕНКИ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ | | | | | | |
|---|--|---|---|---|--|---|---|
| | плохо | неудовлетворительно | удовлетворительно | хорошо | очень хорошо | отлично | превосходно |
| <i>Знать:</i> основы подхода к конфликтам как к индивидуальным или групповым различиям | Отсутствие знаний основ подхода к конфликтам как к следствию или групповых различий. Отказ от ответа. | Грубые ошибки в знании основ подхода к конфликтам как к следствию или групповых различий | Много негрубых ошибок в знаниях основ подхода к конфликтам как к следствию или групповых различий | Есть знания основ подхода к конфликтам как к следствию или групповых различий. Допущено несколько негрубых ошибок | Есть знания основ подхода к конфликтам как к следствию или групповых различий. Допущено несколько несущественных ошибок | Высокий уровень знания основы подхода к конфликтам как к следствию или групповых различий. Без ошибок. | Уровень знаний основ подхода к конфликтам как к следствию или групповых различий в объеме, превышающем программу подготовки. |
| <i>Уметь:</i> контролировать собственное эмоциональное состояние и поведение в предконфликтной ситуации | Отсутствие минимальных умений контролировать собственное эмоциональное состояние и поведение в предконфликтной ситуации. Отказ от ответа | Грубые ошибки в стратегии контроля собственного эмоционального состояния и поведения в предконфликтной ситуации. | Негрубые ошибки при попытке контролировать собственное эмоциональное состояние и поведение в предконфликтной ситуации, но выполнено в неполном объеме. | Продemonстрировано умение контролировать собственное эмоциональное состояние и поведение в предконфликтной ситуации с недочётами | Продemonстрировано умение контролировать собственное эмоциональное состояние и поведение в предконфликтной ситуации с некоторыми недочётами | Верно продemonстрировано умение контролировать собственное эмоциональное состояние и поведение в предконфликтной ситуации. Возможны несущественные недочёты | Верно продemonстрировано умение контролировать собственное эмоциональное состояние и поведение в предконфликтной ситуации. Найдены творческие решения. Без недочётов. |
| <i>Владеть:</i> опытом общения и разрешения конфликтов при общении с людьми с индивидуальными и групповыми различиями. | Отсутствие опыта общения и разрешения конфликтов при общении с людьми с индивидуальными и групповыми различиями. Отказ от ответа | Грубые ошибки и недостаток опыта общения и разрешения конфликтов при общении с людьми с индивидуальными и групповыми различиями | Имеется минимальный набор навыков общения и разрешения конфликтов при общении с людьми с индивидуальными и групповыми различиями. Присутствуют недочёты | Продemonстрированы базовые навыки общения и разрешения конфликтов при общении с людьми с индивидуальными и групповыми различиями. Есть некоторые недочёты | Продemonстрированы базовые навыки общения и разрешения конфликтов при общении с людьми с индивидуальными и групповыми различиями. Без ошибок и недочётов | Продemonстрированы глубокие навыки общения и разрешения конфликтов при общении с людьми с индивидуальными и групповыми различиями. Без ошибок и недочётов | Продemonстрирован творческий подход к общению и разрешению конфликтов при общении с людьми с индивидуальными и групповыми различиями. Без ошибок и недочётов |

ПК-1: способность к реализации стандартных программ, направленных на предупреждение отклонений в социальном и личностном статусе и развитии, профессиональных рисков в различных видах деятельности

Таблица 7. Описание дескрипторов оценки сформированности компетенции ПК-1

| Дескрипторы компетенции | ОЦЕНКИ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ | | | | | | |
|---|---|--|---|---|---|--|--|
| | плохо | неудовлетворительно | удовлетворительно | хорошо | очень хорошо | отлично | превосходно |
| <i>Знать:</i> способы противодействия повышению конфликтности личности и конфликтному поведению, связанному с отклонениями в социальном, личностном и профессиональном | Отсутствие знаний способов противодействия повышению конфликтности личности и конфликтному поведению, связанному с отклонениями в социальном, личностном и профессиональном | Грубые ошибки в знании способов противодействия повышению конфликтности личности и конфликтному поведению, связанному с отклонениями в социальном, личностном и профессиональном | Много негрубых ошибок в знаниях способов противодействия повышению конфликтности личности и конфликтному поведению, связанному с отклонениями в социальном, личностном и профессиональном | Есть знания способов противодействия повышению конфликтности личности и конфликтному поведению, связанному с отклонениями в социальном, личностном и профессиональном | Есть знания способов противодействия повышению конфликтности личности и конфликтному поведению, связанному с отклонениями в социальном, личностном и профессиональном | Высокий уровень знания способов противодействия повышению конфликтности личности и конфликтному поведению, связанному с отклонениями в социальном, личностном и профессиональном | Уровень знаний способов противодействия повышению конфликтности личности и конфликтному поведению, связанному с отклонениями в социальном, личностном и профессиональном |

| | | | | | | | |
|---|--|---|--|---|--|---|---|
| ом статусе и развитии | статусе и развитии. Отказ от ответа. | профессиональн ом статусе и развитии | профессиональном статусе и развитии | м статусе и развитии. Допущено несколько негрубых ошибок | статусе и развитии. Допущено несколько несущественных ошибок | статусе и развитии. Без ошибок. | статусе и развитии в объеме, превышающем программу подготовки. |
| <i>Уметь:</i> составлять и реализовывать программы по предотвращению конфликтности личности вследствие отклонений личностного, социального и профессионального статуса и развития | Отсутствие минимальных умений составлять и реализовывать программы по предотвращению конфликтности личности вследствие отклонений личностного, социального и профессионального статуса и развития. Отказ от ответа | Грубые ошибки в умении составлять и реализовывать программы по предотвращению конфликтности личности вследствие отклонений личностного, социального и профессионального статуса и развития | Негрубые ошибки при попытке составлять и реализовывать программы по предотвращению конфликтности личности вследствие отклонений личностного, социального и профессионального статуса и развития, но выполнено в неполном объеме. | Продемонстрировано умение составлять и реализовывать программы по предотвращению конфликтности личности вследствие отклонений личностного, социального и профессионального статуса и развития с недочётами | Продемонстрировано умение составлять и реализовывать программы по предотвращению конфликтности личности вследствие отклонений личностного, социального и профессионального статуса и развития с некоторыми недочётами | Верно продемонстрировано умение составлять и реализовывать программы по предотвращению конфликтности личности вследствие отклонений личностного, социального и профессионального статуса и развития. Возможны несущественные недочёты | Верно продемонстрировано умение составлять и реализовывать программы по предотвращению конфликтности личности вследствие отклонений личностного, социального и профессионального статуса и развития. Найдены творческие решения. Без недочётов. |
| <i>Владеть:</i> опытом составления и реализации программ по предотвращению конфликтности личности вследствие отклонений личностного, социального и профессионального статуса и развития | Отсутствие опыта составления и реализации программ по предотвращению конфликтности личности вследствие отклонений личностного, социального и профессионального статуса и развития. Отказ от ответа | Грубые ошибки и недостаток опыта составления и реализации программ по предотвращению конфликтности личности вследствие отклонений личностного, социального и профессионального статуса и развития | Имеется минимальный набор навыков составления и реализации программ по предотвращению конфликтности личности вследствие отклонений личностного, социального и профессионального статуса и развития. Присутствуют недочёты | Продемонстрированы базовые навыки составления и реализации программ по предотвращению конфликтности личности вследствие отклонений личностного, социального и профессионального статуса и развития. Есть некоторые недочёты | Продемонстрированы базовые навыки составления и реализации программ по предотвращению конфликтности личности вследствие отклонений личностного, социального и профессионального статуса и развития. Без ошибок и недочётов | Продемонстрированы глубокие навыки составления и реализации программ по предотвращению конфликтности личности вследствие отклонений личностного, социального и профессионального статуса и развития. Без ошибок и недочётов | Продемонстрирован творческий подход к составлению и реализации программ по предотвращению конфликтности личности вследствие отклонений личностного, социального и профессионального статуса и развития. Без ошибок и недочётов |

ПК-13: способность к проведению работ с персоналом организации с целью отбора кадров и создания психологического климата, способствующего оптимизации производственного процесса

Таблица 8. Описание дескрипторов оценки сформированности компетенции ПК-13

| Дескрипторы компетенции | ОЦЕНКИ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ | | | | | | |
|---|---|--|--|---|---|---|--|
| | плохо | неудовлетворительно | удовлетворительно | хорошо | очень хорошо | отлично | превосходно |
| <i>Знать:</i> психологические особенности группы, влияющие на возникновение и развитие конфликтных ситуаций; основные подходы и технологии по регулированию и предотвращению конфликтов в организации | Отсутствие знаний психологических особенностей группы, влияющих на возникновение и развитие конфликтных ситуаций; основных подходов и технологий по регулированию и предотвращению конфликтов в организации. Отказ от ответа. | Грубые ошибки в знании психологических особенностей группы, влияющих на возникновение и развитие конфликтных ситуаций; основных подходов и технологий по регулированию и предотвращению конфликтов в организации | Много негрубых ошибок в знании психологических особенностей группы, влияющих на возникновение и развитие конфликтных ситуаций; основных подходов и технологий по регулированию и предотвращению конфликтов в организации | Есть знания психологических особенностей группы, влияющих на возникновение и развитие конфликтных ситуаций; основных подходов и технологий по регулированию и предотвращению конфликтов в организации. Допущено несколько негрубых ошибок | Есть знания психологических особенностей группы, влияющих на возникновение и развитие конфликтных ситуаций; основных подходов и технологий по регулированию и предотвращению конфликтов в организации. Допущено несколько несущественных ошибок | Высокий уровень знания психологических особенностей группы, влияющих на возникновение и развитие конфликтных ситуаций; основных подходов и технологий по регулированию и предотвращению конфликтов в организации. Без ошибок. | Уровень знаний психологических особенностей группы, влияющих на возникновение и развитие конфликтных ситуаций; основных подходов и технологий по регулированию и предотвращению конфликтов в организации в объеме, превышающем программу подготовки. |
| <i>Уметь:</i> оказывать консультацию по разрешению конфликтов в группе; применять | Отсутствие минимальных умений оказывать консультацию по разрешению конфликтов в группе; применять | Грубые ошибки в умении оказывать консультацию по разрешению конфликтов в группе; применять инструменты | Негрубые ошибки при попытке оказывать консультацию по разрешению конфликтов в группе; | Продемонстрировано умение оказывать консультацию по разрешению конфликтов в группе; | Продемонстрировано умение оказывать консультацию по разрешению конфликтов в группе; применять | Верно продемонстрировано умение оказывать консультацию по разрешению конфликтов в группе; применять | Верно продемонстрировано умение оказывать консультацию по разрешению конфликтов в группе; применять |

| | | | | | | | |
|--|---|--|--|--|---|--|---|
| инструменты психологии для укрепления благоприятного психологического климата в организации | инструменты психологии для укрепления благоприятного психологического климата в организации. Отказ от ответа | психологии для укрепления благоприятного психологического климата в организации. | применять инструменты психологии для укрепления благоприятного психологического климата в организации, но выполнено в неполном объеме. | применять инструменты психологии для укрепления благоприятного психологического климата в организации с недочётами | инструменты психологии для укрепления благоприятного психологического климата в организации с некоторыми недочётами | инструменты психологии для укрепления благоприятного психологического климата в организации. Возможны несущественные недочёты | инструменты психологии для укрепления благоприятного психологического климата в организации. Найдены творческие решения. Без недочётов. |
| <i>Владеть:</i> опытом консультирования по вопросам разрешения конфликтов; опытом применения психологических инструментов для улучшения психологического климата в группе. | Отсутствие опыта консультирования по вопросам разрешения конфликтов; применения психологических инструментов для улучшения психологического климата в группе. Отказ от ответа | Грубые ошибки и недостаток опыта консультирования по вопросам разрешения конфликтов; применения психологических инструментов для улучшения психологического климата в группе | Имеется минимальный набор навыков консультирования по вопросам разрешения конфликтов; применения психологических инструментов для улучшения психологического климата в группе. Присутствуют недочёты | Продemonстрированы базовые навыки консультирования по вопросам разрешения конфликтов; применения психологических инструментов для улучшения психологического климата в группе. Есть некоторые недочёты | Продemonстрированы базовые навыки консультирования по вопросам разрешения конфликтов; применения психологических инструментов для улучшения психологического климата в группе. Без ошибок и недочётов | Продemonстрированы глубокие навыки консультирования по вопросам разрешения конфликтов; применения психологических инструментов для улучшения психологического климата в группе. Без ошибок и недочётов | Продemonстрирован творческий подход к консультированию по вопросам разрешения конфликтов; применению психологических инструментов для улучшения психологического климата в группе. Без ошибок и недочётов |

ПК ОС-18: способность к исследованию факторов социального, экономического, правового и организационного поведения, механизмов взаимодействия человека с другими людьми и социальных процессов конструктивного и деструктивного характера, а также применению на практике методов гармонизации отношений, снижения напряженности, профилактики конфликтов, современных технологий коммуникации и межличностного взаимодействия.

Таблица 9. Описание дескрипторов оценки сформированности компетенции ПК ОС-18

| Дескрипторы компетенции | ОЦЕНКИ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ | | | | | | |
|--|--|---|--|--|--|--|---|
| | плохо | неудовлетворительно | удовлетворительно | хорошо | очень хорошо | отлично | превосходно |
| <i>Знать:</i> основные психологические теории и концепции, отражающие ситуации конфликтов; механизмы реализации психологических особенностей человека в его поведении; способы диагностики и профилактики конфликтных ситуаций в организации; технологии регулирования психологического состояния людей в ситуации конфликта. Отказ от ответа. | Отсутствие знаний основных психологических теорий и концепций, отражающих ситуации конфликтов; механизмов реализации психологических особенностей человека в его поведении; способов диагностики и профилактики конфликтных ситуаций в организации; технологии регулирования психологического состояния людей в ситуации конфликта. Отказ от ответа. | Грубые ошибки в знании основных психологических теорий и концепций, отражающих ситуации конфликтов; механизмов реализации психологических особенностей человека в его поведении; способов диагностики и профилактики конфликтных ситуаций в организации; технологии регулирования психологического состояния людей в ситуации конфликта | Много негрубых ошибок в знаниях основных психологических теорий и концепций, отражающих ситуации конфликтов; механизмов реализации психологических особенностей человека в его поведении; способов диагностики и профилактики конфликтных ситуаций в организации; технологии регулирования психологического состояния людей в ситуации конфликта | Есть знания основных психологических теорий и концепций, отражающих ситуации конфликтов; механизмов реализации психологических особенностей человека в его поведении; способов диагностики и профилактики конфликтных ситуаций в организации; технологии регулирования психологического состояния людей в ситуации конфликта. Допущено несколько негрубых ошибок | Есть знания основных психологических теорий и концепций, отражающих ситуации конфликтов; механизмов реализации психологических особенностей человека в его поведении; способов диагностики и профилактики конфликтных ситуаций в организации; технологии регулирования психологического состояния людей в ситуации конфликта. Допущено несколько несущественных ошибок | Высокий уровень знания основных психологических теорий и концепций, отражающих ситуации конфликтов; механизмов реализации психологических особенностей человека в его поведении; способов диагностики и профилактики конфликтных ситуаций в организации; технологии регулирования психологического состояния людей в ситуации конфликта. Без ошибок. | Уровень знаний основных психологических теорий и концепций, отражающих ситуации конфликтов; механизмов реализации психологических особенностей человека в его поведении; способов диагностики и профилактики конфликтных ситуаций в организации; технологии регулирования психологического состояния людей в ситуации конфликта в объеме, превышающем программу подготовки. |
| <i>Уметь:</i> применять психологические знания в ситуации конфликта | Отсутствие минимальных умений применять психологические знания в ситуации конфликта | Грубые ошибки в умении применять психологические знания в ситуации конфликта | Негрубые ошибки при попытке применять психологические знания в ситуации конфликта | Продemonстрировано умение применять психологические знания в ситуации конфликта | Продemonстрировано умение применять психологические знания в ситуации конфликта | Верно продemonстрировано умение применять психологические знания в ситуации конфликта | Верно продemonстрировано умение применять психологические знания в ситуации конфликта |

| | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|---|--|---|
| производственной среде; внедрять системы работы с персоналом, регулирующие и предотвращающие конфликты в организации; проводить диагностику людей и групп; использовать техники управления эмоциональным состоянием и поведением в конфликте | ситуации конфликта в социальной или производственной среде; внедрять системы работы с персоналом, регулирующие и предотвращающие конфликты в организации; проводить диагностику конфликтов в организации; проводить диагностику конфликтов людей и групп; использовать техники управления эмоциональным состоянием и поведением в конфликте. Отказ от ответа | конфликта в социальной или производственной среде; внедрять системы работы с персоналом, регулирующие и предотвращающие конфликты в организации; проводить диагностику конфликтов людей и групп; использовать техники управления эмоциональным состоянием и поведением в конфликте | социальной или производственной среде; внедрять системы работы с персоналом, регулирующие и предотвращающие конфликты в организации; проводить диагностику конфликтов людей и групп; использовать техники управления эмоциональным состоянием и поведением в конфликте, но выполнено в неполном объеме. | социальной или производственной среде; внедрять системы работы с персоналом, регулирующие и предотвращающие конфликты в организации; проводить диагностику конфликтов людей и групп; использовать техники управления эмоциональным состоянием и поведением в конфликте с недочётами | социальной или производственной среде; внедрять системы работы с персоналом, регулирующие и предотвращающие конфликты в организации; проводить диагностику конфликтов людей и групп; использовать техники управления эмоциональным состоянием и поведением в конфликте с некоторыми недочётами | конфликта в социальной или производственной среде; внедрять системы работы с персоналом, регулирующие и предотвращающие конфликты в организации; проводить диагностику конфликтов людей и групп; использовать техники управления эмоциональным состоянием и поведением в конфликте. Возможны несущественные недочёты | конфликта в социальной или производственной среде; внедрять системы работы с персоналом, регулирующие и предотвращающие конфликты в организации; проводить диагностику конфликтов людей и групп; использовать техники управления эмоциональным состоянием и поведением в конфликте. Найдены творческие решения. Без недочётов. |
| <i>Владеть:</i> опытом применения на практике методик и приёмов регуляции эмоций и поведения в ситуации конфликта; опытом построения системы работы с людьми, регулирующей и предотвращающей конфликты; навыками диагностики и распознавания потенциальных конфликтов; опытом управления эмоциями и поведением в ситуации конфликта. Отказ от ответа | Отсутствие опыта применения на практике методик и приёмов регуляции эмоций и поведения в ситуации конфликта; построения системы работы с людьми, регулирующей и предотвращающей конфликты; диагностики и распознавания потенциальных конфликтов; управления эмоциями и поведением в ситуации конфликта. Отказ от ответа | Грубые ошибки и недостаток опыта применения на практике методик и приёмов регуляции эмоций и поведения в ситуации конфликта; построения системы работы с людьми, регулирующей и предотвращающей конфликты; диагностики и распознавания потенциальных конфликтов; управления эмоциями и поведением в ситуации конфликта | Имеется минимальный набор навыков применения на практике методик и приёмов регуляции эмоций и поведения в ситуации конфликта; построения системы работы с людьми, регулирующей и предотвращающей конфликты; диагностики и распознавания потенциальных конфликтов; управления эмоциями и поведением в ситуации конфликта. Присутствуют недочёты | Продемонстрированы базовые навыки применения на практике методик и приёмов регуляции эмоций и поведения в ситуации конфликта; построения системы работы с людьми, регулирующей и предотвращающей конфликты; диагностики и распознавания потенциальных конфликтов; управления эмоциями и поведением в ситуации конфликта. Есть некоторые недочёты | Продемонстрированы базовые навыки применения на практике методик и приёмов регуляции эмоций и поведения в ситуации конфликта; построения системы работы с людьми, регулирующей и предотвращающей конфликты; диагностики и распознавания потенциальных конфликтов; управления эмоциями и поведением в ситуации конфликта. Без ошибок и недочётов | Продемонстрированы глубокие навыки применения на практике методик и приёмов регуляции эмоций и поведения в ситуации конфликта; построения системы работы с людьми, регулирующей и предотвращающей конфликты; диагностики и распознавания потенциальных конфликтов; управления эмоциями и поведением в ситуации конфликта. Без ошибок и недочётов | Продемонстрирован творческий подход к применению на практике методик и приёмов регуляции эмоций и поведения в ситуации конфликта; построению системы работы с людьми, регулирующей и предотвращающей конфликты; диагностики и распознавания потенциальных конфликтов; управлению эмоциями и поведением в ситуации конфликта. Без ошибок и недочётов |

6.6. Контрольно-измерительные материалы для оценки сформированности компетенций

Контрольно-измерительные материалы для оценки сформированности компетенций включают:

1) Контрольно-измерительные материалы оценки сформированности компетенций во время текущего контроля успеваемости:

- темы докладов и презентаций
- практические задачи (представлены в приложении ФОС)
- темы эссе (представлены в приложении ФОС)

2) Контрольно-измерительные материалы оценки сформированности компетенций во время промежуточной аттестации:

- вопросы к устному экзамену,
- тест по дисциплине (представлен в приложении ФОС).

Таблица 10. Темы для подготовки доклада и презентации

| № | Тема для подготовки доклада и презентации | Код компетенции |
|---|---|-----------------|
|---|---|-----------------|

| | | |
|-----|---|----------|
| 1. | Различные варианты определения и понимания конфликта | ПК-1 |
| 2. | Конфликт: деструктивный феномен или источник развития? | |
| 3. | Функционалистское понимание конфликта в концепциях Г. Зиммеля и Л. Козера | |
| 4. | Диалектические модели социального конфликта К. Маркса и Р. Дарендорфа | |
| 5. | Психоаналитические концепции конфликта | |
| 6. | Исследование и понимание конфликта в советской и российской психологии | |
| 7. | Особенности конфликта на различных этапах | ПК-13 |
| 8. | Психологические и социальные факторы возникновения и развития конфликтов | |
| 9. | Методологические принципы и методы психологического исследования конфликтов | |
| 10. | Психодиагностические методики, изучающие конфликт и конфликтность личности | |
| 11. | Виды и механизмы развития внутриличностных конфликтов | ОК-6 |
| 12. | Роль внутриличностного конфликта в формировании и развитии личности | |
| 13. | Манипуляция в межличностном взаимодействии как источник конфликта | |
| 14. | Межличностные конфликты в семье | |
| 15. | Социальные конфликты в современном обществе | |
| 16. | Социально-психологические механизмы внутри группы – субъекта конфликта | |
| 17. | Организационные конфликты в различных организационных культурах | ПК-13 |
| 18. | Влияние организационных конфликтов на эффективность деятельности и развитие предприятия | |
| 19. | Различные способы завершения конфликта | ПК ОС-18 |
| 20. | Схема анализа конфликта для проектирования процедуры его разрешения | |
| 21. | Способы организации переговорного процесса | |
| 22. | Основные методики ведения переговоров | |
| 23. | Этические вопросы в ходе посреднической деятельности | |
| 24. | Основные техники разрешения конфликта в посреднической деятельности | |

Таблица 11. Вопросы к устному экзамену по дисциплине «Психология конфликта»

| № | Вопрос к ПА | Код компетенции |
|-----|---|-----------------|
| 1. | Психология конфликта как отрасль психологии (предмет, объект, функции, история). Связь психологии конфликта с другими отраслями психологии и с другими науками. | ПК-1 |
| 2. | Понятие конфликта (варианты научного определения конфликта). Основные характеристики (признаки) конфликта. | |
| 3. | Философско – социологическая традиция изучения конфликтов (К.Маркс, Г.Зиммель, Л.Козер, Р.Дарендорф) | |
| 4. | Психоаналитические подходы к пониманию конфликтов (З.Фрейд, К.Хорни, Э.Эриксон) | |
| 5. | Ситуационные подходы к пониманию конфликтов (М.Дойч, М.Шериф) | |
| 6. | Когнитивистские подходы к пониманию конфликтов (К.Левин, Ф.Хайдер, Т.Ньюком) | |
| 7. | Методы изучения и диагностики конфликтов и конфликтности | ПК-13 |
| 8. | Универсальная понятийная схема описания конфликтов. Характеристика основных понятий | ОК-6 |
| 9. | Структура конфликтной ситуации. Характеристика элементов | ПК-1 |
| 10. | Динамика конфликта (основные периоды и этапы, их характеристика) | |
| 11. | Функции и последствия конфликтов для личности и для группы | ПК-13 |
| 12. | Объективно-субъективная природа конфликтов. Причины возникновения конфликтов | ОК-6 |
| 13. | Понятие конфликтогена. Основные конфликтогены в ситуации общения (по А.П.Егидесу). Варианты конфликтогенного и синтонного поведения | ПК-13 |
| 14. | Психотипы личности (по А.П.Егидесу). Характеристики конфликтогенного поведения различных психотипов. | |
| 15. | Понятие внутриличностного конфликта. Условия и сферы проявления внутриличностных конфликтов. Типология внутриличностных конфликтов | ОК-6 |
| 16. | Последствия внутриличностных конфликтов. Психологические механизмы предупреждения и разрешения внутриличностных конфликтов | |
| 17. | Межличностный конфликт. Сферы межличностного конфликта, его причины (В.Линкольн). Трансактный анализ как модель межличностного конфликта | |
| 18. | Семейные конфликты (между супругами, между родителями и детьми). Причины и этапы развития. Особенности консультирования семьи в ситуации конфликта. | |
| 19. | Конфликты между социальными группами (в т.ч. межэтнические, межгосударственные). Механизмы возникновения и разрешения. Роль группы в конфликте | |
| 20. | Организационные конфликты (трудовые конфликты, конфликты «руководитель-подчинённый»). Механизмы возникновения и разрешения | ПК-13 |

| | | |
|-----|---|----------|
| 21. | Инновационные конфликты. Инновация как объект конфликта. Специфика возникновения и регулирования инновационных конфликтов | ПК ОС-18 |
| 22. | Стратегии поведения в конфликте (К.Томас). Основные тактики воздействия на оппонента в конфликте | |
| 23. | Понятие управления конфликтом (элементы управления конфликтом). Основные формы и условия завершения конфликта (по А.Я.Анцупову) | |
| 24. | Переговоры как способ разрешения конфликтов. Функции переговорного процесса (по В.Л.Цветкову). Динамика (этапы) переговоров. Психологические условия успешности переговоров (по А.Я. Анцупову) | |
| 25. | Две модели ведения переговоров (Дж.Рубин). Стили, тактики и приёмы ведения переговоров (по А.С.Кармину; по А.Я.Анцупову). Метод принципиальных переговоров (Р.Фишер, У.Юри) | |
| 26. | Модели мягкой и жёсткой конфронтации (по А.П.Егидесу). Ориентировка в наличии конфликтогенов и необходимости конфронтации | |
| 27. | Управление собственными эмоциями (гневом) в ситуации конфликта. Антистрессовые техники для конфликтных ситуаций | |
| 28. | Медиация. Роли третьей стороны в конфликте. Этапы медиации. Стратегии взаимодействия медиатора и оппонентов. Принципы медиации и посреднической деятельности | |
| 29. | Посредническая деятельность психолога в разрешении конфликтов. Барьеры в процессе посреднической деятельности. Техники анализа конфликтной ситуации при посредничестве и общая схема переговорного процесса (по Н.В.Гришиной) | |
| 30. | Работа с конфликтами в русле различных психологических направлений. Индивидуальное психологическое консультирование и групповая работа (групповые терапевтические факторы) | |

6.7. Типовые контрольные задания для оценки результатов обучения и итогового контроля сформированности компетенции.

Пример темы эссе, используемого для оценки сформированности компетенций в рамках ТКУ на практических занятиях:

1. Мой опыт управления конфликтом
2. Эффективность различных тактик поведения в конфликте

Пример практических задач, используемых для оценки сформированности компетенций в рамках ТКУ на практических занятиях:

1. Запишите все слова, которые у Вас ассоциируются с понятием конфликта. Их должно быть не менее 20. Затем рассортируйте их по степени близости к понятию «конфликт». Проанализируйте роль этих слов в вашей жизни, насколько часто Вы их используете?

2. В представленной коммуникативной ситуации предложите свой вариант ответа, чтобы избежать проявлений конфликта. Необходимо продемонстрировать навыки конструктивной критики, группового общения. Затем проанализируйте свой ответ, объясните использованные модели и возможные ошибки.

Ситуация: Всякий раз, когда вы ведете серьезный разговор с одной из ваших подчиненных, критикуете ее работу и спрашиваете, почему она так поступает, она отделяется молчанием. Вам это неприятно, вы не знаете толком, с чем связано ее молчание, воспринимает она критику или нет, вы расстраиваетесь и злитесь. Что же можно предпринять, чтобы изменить ситуацию?

Примеры тестовых заданий, используемых в рамках ПА:

1. На каком этапе конфликта обычно формируется «образ врага»?

- А) Инцидент
- Б) Эскалация
- В) Сбалансированное противодействие
- Г) Завершение конфликта

2. Какой тип конфликта изучался в известных экспериментах М.Шерифа?

- А) Внутриличностный

- Б) Межличностный
- В) Межгрупповой
- Г) Зооконфликт

Полный перечень тем эссе, практических задач и вопросов теста, соотнесённых с оцениваемыми компетенциями, представлен в приложении ФОС.

6.8. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания.

1. Положение «О проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в ННГУ», утверждённое приказом ректора ННГУ от 13.02.2014 г. № 55-ОД.
2. Положение о фонде оценочных средств, утверждённое приказом ректора ННГУ от 10.06.2015 г. № 247-ОД
3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания представлены в УМП Петрова И.Э., Орлов А.В. Оценка сформированности компетенций. – Н. Новгород: Нижегородский госуниверситет, 2015. – 49 с.

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

7.1. Основная литература:

1. Егидес, А.П. Психология конфликта: учеб. пособие / А.П. Егидес. - М.: Московский финансово-промышленный университет «Синергия», 2013. - 320 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=451312>
2. Цветков, В.Л. Психология конфликта. От теории к практике: учеб. пособие / В.Л. Цветков. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2013. - 183 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=490958>

7.2. Дополнительная литература

1. Василенко, А.Ю. Рабочая тетрадь «Психология конфликта» / Василенко А.Ю. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 52 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=760137>
2. Кашапов, М.М. Психология конфликта: учебник и практикум для академического бакалавриата / М.М. Кашапов. — 2-е изд., испр. и доп. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 184 с. – Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru/book/F7D0D828-1548-47CF-8A37-7222B28CB95F>
3. Анцупов, А.Я. Конфликтология в схемах и комментариях: учебное пособие / Анцупов А.Я., Баклановский С.В. - М.: Проспект, 2016. - 336 с. – Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785392196753.html>
4. Емельянов, С.М. Управление конфликтами в организации: учебник и практикум для академического бакалавриата / С.М. Емельянов. — 2-е изд., испр. и доп. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 261 с. – Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru/book/B1CB145A-F72D-4DE3-9156-4CD199E9951A>
5. Лопарев, А.В. Конфликтология: учебник для академического бакалавриата / А.В. Лопарев, Д.Ю. Знаменский. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 290 с. – Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru/book/A3965F22-B30E-46E8-B7AC-DB744E01CBF8>
6. Захарова, Л.Н. Психология управления: учеб. пособие / Л.Н. Захарова. - М.: Логос, 2014. - 376 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=468692>
7. Шарков, Ф.И. Общая конфликтология: Учебник для бакалавров / Ф.И. Шарков, В.И. Сперанский; под общ. ред. засл. деят. науки РФ Ф.И. Шаркова. - М.: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К°", 2015. - 240 с. – Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785394024023.html>
8. Захарова Л.Н., Прохорова М.В., Махалин А.И. КОНФЛИКТОЛОГИЯ: Учебно-методическое пособие. – Нижний Новгород: Нижегородский государственный

университет им. Н.И. Лобачевского, 2014. – 65 с. – Режим доступа: http://www.unn.ru/books/met_files/HOMO-U.doc

7.3. Интернет-ресурсы

1. <http://psyjournals.ru/> - Портал психологических изданий. Издатель: Московский государственный психолого-педагогический университет.
2. <http://www.psystudy.com/> - Официальный сайт мультидисциплинарного научного психологического интернет-журнала "Психологические исследования".
3. <http://www.psy-gazeta.ru/> - «Психологическая газета» – профессиональное периодическое интернет-издание для психологов.
4. <http://www.voppsy.ru/frame25.htm> - «Вопросы психологии». Полнотекстовая электронная библиотека журнала за 20 лет (1980–1999)
5. <https://cyberleninka.ru/> - Научная открытая электронная библиотека
6. <http://diss.rsl.ru/> - Электронная библиотека диссертаций РГБ. Текстовые доступы к авторефератам и диссертациям.
7. <http://elibrary.ru/> - научная электронная библиотека
8. Персональный сайт ведущего конфликтолога РФ Анцупова А.Я. Режим доступа: <http://conflict.team/> (владелец: Анцупов А.Я.)
9. Центр ДОП СПбГУ по направлению философия. **Медиация и практическая конфликтология.** Режим доступа: <http://www.conflictology.spb.ru/>
10. Социально-трудовые конфликты в рамках проекта Практическая конфликтология. Режим доступа: <http://industrialconflicts.ru/>
11. Институт социологии РАН Режим доступа: <http://www.isras.ru/crs.html>

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

В процессе преподавания дисциплины «Психология конфликта» требуется учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, оснащенные стационарным или переносным мультимедийным комплексом, групповых и индивидуальных консультаций, помещения для самостоятельной работы обучающихся, оснащенных компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечением доступа в электронную образовательную среду.

8.1. Программное обеспечение

Для работы с текстами – Microsoft Word, для подготовки презентаций – Microsoft PowerPoint.(Дог.№_____)

Программа составлена в соответствии с требованиями Образовательного стандарта ННГУ по направлению 37.05.02 Психология служебной деятельности

Автор: ст.преп. Махалин А.И.

Рецензент (ы) к. психол. Н. Ярыгина Н.Ю.

Заведующий кафедрой: Захарова Л.Н., д.психол.н., проф.

Программа одобрена на заседании учебно-методической комиссии факультета социальных наук от 09.11.2021, протокол № 2.