

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 Учёного совета ННГУ  
протокол № 4 от 14.12.2021 г.

**Рабочая программа дисциплины**

**Конфликтология**

---

Уровень высшего образования

**Бакалавриат**

---

Направление подготовки / специальность

**38.03.03 Управление персоналом**

---

Направленность образовательной программы  
**Управление и развитие персонала организации**

---

Квалификация (степень)

**Бакалавр**

---

Форма обучения

**Очная**

---

Нижегород  
2021

## **1. Место и цели дисциплины в структуре ОПОП**

Дисциплина «Конфликтология» относится к базовой части Блока 1 «Дисциплины (модули)» учебного плана Основной профессиональной образовательной программы (ОПОП) подготовки бакалавров по направлению 38.03.03. Управление персоналом. 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 конфликтологии

### **Задачи освоения дисциплины:**

- сформировать у студентов целостное представление о конфликтологии как социально- и профессионально-значимой отрасли 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 специалиста 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, профилактической работы с проблемой конфликтов
- сформировать у студентов общекультурные и профессиональные компетенции личности (в соответствии с требованиями ФГОС и РУП), способствующие успеху дальнейшего обучения и профессиональной деятельности

Дисциплина «Конфликтология» в соответствии с траекторией развития компетенций ОПОП относится ко **второму этапу (базовый)** формирования компетенций ОК-6, ОПК-6, ОПК-7 и к **первому этапу (начальный)** формирования компетенции ПК-30

### **Данной дисциплине в процессе формирования компетенций предшествуют:**

ОК-6:

Деловая этика

Межличностное общение и коммуникативная компетентность

Социология и культурология

Социальная психология

ОПК-6:

Математика

Общий менеджмент и теория организации

ОПК-7:

Психология и педагогика

Организационное поведение

Деловая этика

Коммуникативная компетентность в управлении персоналом

Социальная психология

ПК-30: -

**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 «Конфликтология» направлен на формирование компетенций ОК-6, ОПК-6, ОПК-7 и ПК-30, указанных в ОПОП ННГУ подготовки бакалавров по направлению 38.03.03. Управление персоналом.

**Таблица 1**

Формируемые компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю)
ОК-6: способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	З1: знать основы подхода к конфликтам как к следствию индивидуальных или групповых различий; З2: знать способы развития навыков межличностного бесконфликтного общения У1: уметь контролировать собственное эмоциональное состояние и поведение в предконфликтной ситуации; У2: уметь применять современные методы и технологии общения, способствующие предупреждению конфликтов 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
ОПК-6: владение культурой мышления, способностью к восприятию, обобщению и экономическому анализу информации, постановке цели и выбору путей ее достижения; способность отстаивать свою точку зрения, не разрушая отношения	З1: знать основные психологические теории и концепции, отражающие ситуации конфликтов; З2: знать механизмы реализации психологических особенностей человека в его конфликтном поведении; З3: знать технологии регуляции психологического состояния людей в ситуации конфликта У1: уметь применять психологические знания в ситуации конфликта в социальной или производственной среде; У2: уметь проводить диагностику конфликтности людей и групп; У3: уметь использовать техники управления эмоциональным состоянием и поведением в конфликте В1: владеть опытом применения на практике методик и приёмов регуляции эмоций и поведения в ситуации конфликта; В2: владеть навыками диагностики и распознавания потенциальных конфликтов; В3: владеть опытом управления эмоциями и поведением в ситуации конфликта
ОПК-7: готовность к кооперации с коллегами, к работе на общий результат, обладание навыками организации и координации взаимодействия между людьми, контроля и оценки эффективности деятельности других	З1: знать психологические и социологические особенности группы, влияющие на возникновение и развитие конфликтов; З2: знать основные подходы и технологии по регулированию и предотвращению конфликтов в группе У1: уметь оказывать консультацию по разрешению конфликтов в группе и налаживанию взаимоотношений в группе; У2: уметь применять инструменты психологии и социологии для построения системы общения и коммуникации в коллективе, не провоцирующей возникновение деструктивных конфликтов В1: владеть опытом консультирования по вопросам разрешения конфликтов и налаживания социальных отношений; В2: владеть опытом применения психологических инструментов для построения системы общения и коммуникаций, минимизирующей конфликтный потенциал
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	З1: знать механизмы возникновения, развития и завершения трудовых конфликтов; З2: знать способы диагностики и профилактики конфликтных ситуаций в организации; З3: знать технологии регуляции психологического состояния людей в ситуации конфликта У1: уметь предотвращать возникновение и деструктивное развитие конфликтных ситуаций; У2: уметь проводить диагностику конфликтности людей и групп; У3: уметь использовать техники управления эмоциональным состоянием и поведением в конфликте В1: владеть опытом разрешения конфликтных ситуаций; В2: владеть навыками диагностики и распознавания потенциальных конфликтов; В3: владеть опытом управления эмоциями и поведением в ситуации конфликта

### 3. Структура и содержание дисциплины

#### 3.1. Структура дисциплины «Конфликтология».

Форма промежуточной аттестации: экзамен

**Объём дисциплины (модуля)** составляет 5 зачетных единиц, всего 180 часов, из которых:  
**для очной формы обучения**

34 часа составляет контактная работа обучающегося с преподавателем (32 часа занятия семинарского типа (практические занятия), в том числе 2 часа - мероприятия текущего контроля успеваемости, 2 часа - мероприятия промежуточной аттестации), 146 часов составляет самостоятельная работа обучающегося (101 час – работа в течение семестра, 45 часов – подготовка к промежуточной аттестации).

Текущий контроль успеваемости проводится на практических занятиях.

**Таблица 2а. Структура дисциплины «Конфликтология» 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. Конфликтология как наука. Определение и сущность конфликта	14		2	2	12
	Тема 2. Философско-социологическая традиция изучения конфликтов	14		2	2	12
	Тема 3. Психологическая традиция изучения конфликтов	16		4	4	12
	Тема 4. Основные категории в описании и объяснении конфликтов	16		4	4	12
	Тема 5. Методы изучения и диагностики конфликтов и конфликтности	14		2	2	12
Раздел 2. Отдельные виды конфликтов	Тема 6. Внутриличностные конфликты	14		2	2	12
	Тема 7. Межличностные конфликты	16		2	2	14
	Тема 8. Социальные конфликты	14		2	2	12
	Тема 9. Организационные конфликты	16		4	4	12
Раздел 3. Управление конфликтам и	Тема 10. Современные концепции управления конфликтами	16		4	4	12
	Тема 11. Переговоры как основной метод разрешения конфликтов	14		2	2	12
	Тема 12. Посредничество в разрешении конфликтов	14		2	2	12

**для заочной формы обучения**

10 часов составляет контактная работа обучающегося с преподавателем (8 часов занятия семинарского типа (практические занятия), в том числе 2 часа - мероприятия текущего контроля успеваемости, 2 часа - мероприятия промежуточной аттестации), 170 часов

составляет самостоятельная работа обучающегося (161 час – работа в течение семестра, 9 часов – подготовка к промежуточной аттестации).

Текущий контроль успеваемости проводится на практических занятиях. Контроль самостоятельной работы относится к сдаче экзамена в сессию.

Форма промежуточной аттестации: экзамен

**Таблица 26. Структура дисциплины «Конфликтология» 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			
			Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа	Всего	
Раздел 1. Теоретические основы изучения конфликтов	Тема 1. Конфликтология как наука. Определение и сущность конфликта	14		1	1	13
	Тема 2. Философско-социологическая традиция изучения конфликтов	14				14
	Тема 3. Психологическая традиция изучения конфликтов	16		1	1	15
	Тема 4. Основные категории в описании и объяснении конфликтов	16		1	1	15
	Тема 5. Методы изучения и диагностики конфликтов и конфликтности	14				14
Раздел 2. Отдельные виды конфликтов	Тема 6. Внутриличностные конфликты	14				14
	Тема 7. Межличностные конфликты	16		1	1	15
	Тема 8. Социальные конфликты	14				14
	Тема 9. Организационные конфликты	16		1	1	15
Раздел 3. Управление конфликтам и	Тема 10. Современные концепции управления конфликтами	16		1	1	15
	Тема 11. Переговоры как основной метод разрешения конфликтов	14		1	1	13
	Тема 12. Посредничество в разрешении конфликтов	14		1	1	13

### **3.2. Содержание дисциплины «Конфликтология».**

#### **Раздел 1. Теоретические основы изучения конфликтов**

##### **Тема 1. Конфликтология как наука. Определение и сущность конфликта**

Возникновение конфликтологии как науки. Объект и предмет конфликтологии. 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: 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 «Конфликтология» 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 «Конфликтология» 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, 6, 7, 8, 11, 12 – 2 ак.ч., для занятий 3, 4, 9, 10 – 4 ак.ч.

на очно-заочной форме обучения (проводятся занятия 1, 3, 4, 7, 9, 10, 11, 12) – 1 ак.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 (задачи 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 «Конфликтология» 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 ПА.

Промежуточная аттестация по дисциплине «Конфликтология» 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 38.03.03. Управление персоналом (направленность образовательной программы: Управление персоналом организации).

### 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	ОК-6	способность работать в коллективе,	Знать: З1: знать основы подхода к конфликтам как к	экзамен, доклад с

		толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	следствию индивидуальных или групповых различий; 32: знать способы развития навыков межличностного бесконфликтного общения	<i>презентацией, практические задачи, эссе</i>
			<b>Уметь:</b> У1: уметь контролировать собственное эмоциональное состояние и поведение в предконфликтной ситуации; У2: уметь применять современные методы и технологии общения, способствующие предупреждению конфликтов	<i>доклад с презентацией, практические задачи, эссе</i>
			<b>Владеть:</b> 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 с презентацией, практические задачи, эссе</i>
			<b>Мотивация (личностное отношение):</b> 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	ОПК-6	ОПК-6: владение культурой мышления, способностью к восприятию, обобщению и экономическому анализу информации, постановке цели и выбору путей ее достижения; способность отстаивать свою точку зрения, не разрушая отношения	<b>Знать:</b> 31: знать основные психологические теории и концепции, отражающие ситуации конфликтов; 32: знать механизмы реализации психологических особенностей человека в его конфликтном поведении; 33: знать технологии регуляции психологического состояния людей в ситуации конфликта	<i>экзамен, доклад с презентацией, практические задачи, эссе</i>
			<b>Уметь:</b> У1: уметь применять психологические знания в ситуации конфликта в социальной или производственной среде; У2: уметь проводить диагностику конфликтности людей и групп; У3: уметь использовать техники управления эмоциональным состоянием и поведением в конфликте	<i>доклад с презентацией, практические задачи, эссе</i>
			<b>Владеть:</b> В1: владеть опытом применения на практике методик и приёмов регуляции эмоций и поведения в ситуации конфликта; В2: владеть навыками диагностики и распознавания потенциальных конфликтов; В3: владеть опытом управления эмоциями и поведением в ситуации конфликта	<i>доклад с презентацией, практические задачи, эссе</i>
			<b>Мотивация (личностное отношение):</b> 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>
3	ОПК-7	готовность к кооперации с коллегами, к работе на общий результат, обладание навыками	<b>Знать:</b> 31: знать психологические и социологические особенности группы, влияющие на возникновение и развитие конфликтов; 32: знать основные подходы и технологии по	<i>экзамен, доклад с презентацией, практические задачи, эссе</i>

		организации и координации взаимодействия между людьми, контроля и оценки эффективности деятельности других	регулированию и предотвращению конфликтов в группе	
			Уметь: У1: уметь оказывать консультацию по разрешению конфликтов в группе и налаживанию взаимоотношений в группе; У2: уметь применять инструменты психологии и социологии для построения системы общения и коммуникации в коллективе, не провоцирующей возникновения деструктивных конфликтов	<i>доклад с презентацией, практические задачи, эссе</i>
			Владеть: В1: владеть опытом консультирования по вопросам разрешения конфликтов и налаживания социальных отношений; В2: владеть опытом применения психологических инструментов для построения системы общения и коммуникаций, минимизирующей конфликтный потенциал	<i>доклад с презентацией, практические задачи, эссе</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>
4	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	Знать: З1: знать механизмы возникновения, развития и завершения трудовых конфликтов; З2: знать способы диагностики и профилактики конфликтных ситуаций в организации; З3: знать технологии регуляции психологического состояния людей в ситуации конфликта	<i>экзамен, доклад с презентацией, практические задачи, эссе</i>
			Уметь: У1: уметь предотвращать возникновение и деструктивное развитие конфликтных ситуаций; У2: уметь проводить диагностику конфликтности людей и групп; У3: уметь использовать техники управления эмоциональным состоянием и поведением в конфликте	<i>доклад с презентацией, практические задачи, эссе</i>
			Владеть: В1: владеть опытом разрешения конфликтных ситуаций; В2: владеть навыками диагностики и распознавания потенциальных конфликтов; В3: владеть опытом управления эмоциями и поведением в ситуации конфликта	<i>доклад с презентацией, практические задачи, эссе</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 «Конфликтология» 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 «Конфликтология» 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 предлагается 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 «Конфликтология» 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 «Конфликтология».

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 выставляемой оценки**

Итоговый Балл	Оценка, выставляемая 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**

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	Совершенно не продемонстрировано интереса и мотивации к формированию данной компетенции.

				деятельности и соответствующие навыки, относящиеся к 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 способностей, 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 компетенции 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 компетенции. 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 компетенции, 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
<b>Знать:</b> основы подхода к конфликтам как к последствию индивидуальных или групповых различий	Отсутствие знаний основ подхода к конфликтам как к последствию индивидуальных или групповых различий. Отказ от ответа.	Грубые ошибки в знании основ подхода к конфликтам как к последствию индивидуальных или групповых различий	Много негрубых ошибок в знаниях основ подхода к конфликтам как к последствию индивидуальных или групповых различий	Есть знания основ подхода к конфликтам как к последствию индивидуальных или групповых различий. Допущено несколько негрубых ошибок	Есть знания основ подхода к конфликтам как к последствию индивидуальных или групповых различий. Допущено несколько несущественных ошибок	Высокий уровень знания основ подхода к конфликтам как к последствию индивидуальных или групповых различий. Без ошибок.	Уровень знаний основ подхода к конфликтам как к последствию индивидуальных или групповых различий в объеме, превышающем программу подготовки.
<b>Уметь:</b> 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.	Продемонстрировано умение контролировать собственное эмоциональное состояние и поведение в предконфликтной ситуации с недочётами	Продемонстрировано умение контролировать собственное эмоциональное состояние и поведение в предконфликтной ситуации с некоторыми недочётами	Верно продемонстрировано умение контролировать собственное эмоциональное состояние и поведение в предконфликтной ситуации. Возможны незначительные недочёты	Верно продемонстрировано умение контролировать собственное эмоциональное состояние и поведение в предконфликтной ситуации. Найдены творческие решения. Без недочётов.
<b>Владеть:</b> 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	Продемонстрированы базовые навыки общения и разрешения конфликтов при общении с людьми с индивидуальными и групповыми различиями. Есть некоторые недочёты	Продемонстрированы базовые навыки общения и разрешения конфликтов при общении с людьми с индивидуальными и групповыми различиями. Без ошибок и недочётов	Продемонстрированы глубокие навыки общения и разрешения конфликтов при общении с людьми с индивидуальными и групповыми различиями. Без ошибок и недочётов	Продемонстрирован творческий подход к общению и разрешению конфликтов при общении с людьми с индивидуальными и групповыми различиями. Без ошибок и недочётов

ОПК-6: владение культурой мышления, способностью к восприятию, обобщению и экономическому анализу информации, постановке цели и выбору путей ее достижения; способность отстаивать свою точку зрения, не разрушая отношения

**Таблица 7. Описание дескрипторов оценки сформированности компетенции ОПК-6**

Дескрипторы компетенции	ОЦЕНКИ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ						
	плохо	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	очень хорошо	отлично	превосходно
<b>Знать:</b> основные психологические теории и концепции, отражающие ситуации конфликтов; механизмы	Отсутствие знаний основных психологических теорий и концепций, отражающих ситуации конфликтов; механизмов	Грубые ошибки в знании основных психологических теорий и концепций, отражающих ситуации конфликтов;	Много негрубых ошибок в знаниях основных психологических теорий и концепций, отражающих ситуации конфликтов;	Есть знания основных психологических теорий и концепций, отражающих ситуации конфликтов; механизмов	Есть знания основных психологических теорий и концепций, отражающих ситуации конфликтов; механизмов	Высокий уровень знания основных психологических теорий и концепций, отражающих ситуации конфликтов; механизмов	Уровень знаний основных психологических теорий и концепций, отражающих ситуации конфликтов; механизмов



ОПК-7: готовность к кооперации с коллегами, к работе на общий результат, обладание навыками организации и координации взаимодействия между людьми, контроля и оценки эффективности деятельности других

**Таблица 8. Описание дескрипторов оценки сформированности компетенции ОПК-7**

Дескрипторы компетенции	ОЦЕНКИ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ						
	плохо	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	очень хорошо	отлично	превосходно
<b>Знать:</b> психологические и социологические особенности группы, влияющие на возникновение и развитие конфликтов; основные подходы и технологии регулирования и предотвращения конфликтов в группе	Отсутствие знаний основных психологических особенностей группы в конфликтной ситуации; 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 особенностей группы в конфликтной ситуации; способов диагностики и профилактики конфликтных ситуаций в организации; технологии регулирования психологического состояния людей в ситуации конфликта	Много негрубых ошибок в знаниях основных психологических особенностей группы в конфликтной ситуации; способов диагностики и профилактики конфликтных ситуаций в организации; технологии регулирования психологического состояния людей в ситуации конфликта	Есть знания основных психологических особенностей группы в конфликтной ситуации; способов диагностики и профилактики конфликтных ситуаций в организации; технологии регулирования психологического состояния людей в ситуации конфликта. Допущено несколько негрубых ошибок	Есть знания основных психологических особенностей группы в конфликтной ситуации; 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 особенностей группы в конфликтной ситуации; способов диагностики и профилактики конфликтных ситуаций в организации; технологии регулирования психологического состояния людей в ситуации конфликта. Без ошибок.	Уровень знаний основных психологических особенностей группы в конфликтной ситуации; способов диагностики и профилактики конфликтных ситуаций в организации; технологии регулирования психологического состояния людей в ситуации конфликта в объеме, превышающем программу подготовки.
<b>Уметь:</b> оказывать консультацию по разрешению конфликтов в группе и налаживанию взаимоотношений в группе; применять инструменты психологии и социологии для построения системы общения и коммуникации в коллективе, не провоцирующей возникновение деструктивных конфликтов	Отсутствие минимальных умений применять психологические знания в ситуации конфликта в социальной или производственной среде; внедрять системы работы с персоналом, регулирующие и предотвращающие конфликты в организации; проводить диагностику конфликтности людей и групп; использовать техники управления эмоциональным состоянием и поведением в конфликте. Отказ от ответа	Грубые ошибки в умении применять психологические знания в ситуации конфликта в социальной или производственной среде; внедрять системы работы с персоналом, регулирующие и предотвращающие конфликты в организации; проводить диагностику конфликтности людей и групп; использовать техники управления эмоциональным состоянием и поведением в конфликте	Негрубые ошибки при попытке применить психологические знания в ситуации конфликта в социальной или производственной среде; внедрять системы работы с персоналом, регулирующие и предотвращающие конфликты в организации; проводить диагностику конфликтности людей и групп; использовать техники управления эмоциональным состоянием и поведением в конфликте, но выполнено в неполном объеме.	Продемонстрировано умение применять психологические знания в ситуации конфликта в социальной или производственной среде; внедрять системы работы с персоналом, регулирующие и предотвращающие конфликты в организации; проводить диагностику конфликтности людей и групп; использовать техники управления эмоциональным состоянием и поведением в конфликте с недочётами	Продемонстрировано умение применять психологические знания в ситуации конфликта в социальной или производственной среде; внедрять системы работы с персоналом, регулирующие и предотвращающие конфликты в организации; проводить диагностику конфликтности людей и групп; использовать техники управления эмоциональным состоянием и поведением в конфликте с некоторыми недочётами	Верно продемонстрировано умение применять психологические знания в ситуации конфликта в социальной или производственной среде; внедрять системы работы с персоналом, регулирующие и предотвращающие конфликты в организации; проводить диагностику конфликтности людей и групп; использовать техники управления эмоциональным состоянием и поведением в конфликте. Возможны несущественные недочёты	Верно продемонстрировано умение применять психологические знания в ситуации конфликта в социальной или производственной среде; внедрять системы работы с персоналом, регулирующие и предотвращающие конфликты в организации; проводить диагностику конфликтности людей и групп; использовать техники управления эмоциональным состоянием и поведением в конфликте. Найдены творческие решения. Без недочётов.
<b>Владеть:</b> опытом консультирования по вопросам разрешения конфликтов и налаживания социальных отношений; опытом применения психологических инструментов для	Отсутствие опыта применения на практике методик и приёмов регулирования эмоций и поведения в ситуации конфликта; построения системы работы с людьми, регулирующей и предотвращающей конфликты; диагностики и распознавания	Грубые ошибки и недостаток опыта применения на практике методик и приёмов регулирования эмоций и поведения в ситуации конфликта; построения системы работы с людьми, регулирующей и предотвращающей конфликты; диагностики и	Имеется минимальный набор навыков применения на практике методик и приёмов регулирования эмоций и поведения в ситуации конфликта; построения системы работы с людьми, регулирующей и предотвращающей конфликты;	Продемонстрированы базовые навыки применения на практике методик и приёмов регулирования эмоций и поведения в ситуации конфликта; построения системы работы с людьми, регулирующей и предотвращающей конфликты; диагностики и	Продемонстрированы базовые навыки применения на практике методик и приёмов регулирования эмоций и поведения в ситуации конфликта; построения системы работы с людьми, регулирующей и предотвращающей конфликты; диагностики и	Продемонстрированы глубокие навыки применения на практике методик и приёмов регулирования эмоций и поведения в ситуации конфликта; построения системы работы с людьми, регулирующей и предотвращающей конфликты;	Продемонстрирован творческий подход к применению на практике методик и приёмов регулирования эмоций и поведения в ситуации конфликта; построению системы работы с людьми, регулирующей и предотвращающей конфликты;

построения системы общения и коммуникаций, минимизирующей конфликтный потенциал	потенциальных конфликтов; управления эмоциями и поведением в ситуации конфликта. Отказ от ответа	распознавания потенциальных конфликтов; управления эмоциями и поведением в ситуации конфликта	диагностики и распознавания потенциальных конфликтов; управления эмоциями и поведением в ситуации конфликта. Присутствуют недочёты	распознавания потенциальных конфликтов; управления эмоциями и поведением в ситуации конфликта. Есть некоторые недочёты	распознавания потенциальных конфликтов; управления эмоциями и поведением в ситуации конфликта. Без ошибок и недочётов	диагностики и распознавания потенциальных конфликтов; управления эмоциями и поведением в ситуации конфликта. Без ошибок и недочётов	диагностики и распознавания потенциальных конфликтов; управлению эмоциями и поведением в ситуации конфликта. Без ошибок и недочётов
---	--	---	--	--	---	---	---

ПК-30: знанием основ возникновения, профилактики и разрешения трудовых споров и конфликтов в коллективе, владением навыками диагностики и управления конфликтами и стрессами в организации и умением применять их на практике

**Таблица 9. Описание дескрипторов оценки сформированности компетенции ПК-30**

Дескрипторы компетенции	ОЦЕНКИ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ						
	плохо	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	очень хорошо	отлично	превосходно
<b>Знать:</b> механизмы возникновения, развития и завершения трудовых конфликтов; способы диагностики и профилактики конфликтных ситуаций в организации; технологии регуляции психологического состояния людей в ситуации конфликта	Отсутствие знаний психологических особенностей группы, влияющих на возникновение и развитие конфликтов; 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 конфликтов; основных подходов и технологий по регулированию и предотвращению конфликтов в организации	Много негрубых ошибок в знаниях психологических особенностей группы, влияющих на возникновение и развитие конфликтов; основных подходов и технологий по регулированию и предотвращению конфликтов в организации	Есть знания психологических особенностей группы, влияющих на возникновение и развитие конфликтов; 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 конфликтов; 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 конфликтов; основных подходов и технологий по регулированию и предотвращению конфликтов в организации. Без ошибок.	Уровень знаний психологических особенностей группы, влияющих на возникновение и развитие конфликтов; основных подходов и технологий по регулированию и предотвращению конфликтов в организации в объеме, превышающем программу подготовки.
<b>Уметь:</b> уметь предотвращать возникновение и развитие конфликтных ситуаций; проводить диагностику конфликтности людей и групп; использовать техники управления эмоциональным состоянием и поведением в конфликте	Отсутствие минимальных умений оказывать консультацию по разрешению конфликтов в группе; применять инструменты психологии для укрепления благоприятного психологического климата в организации. Отказ от ответа	Грубые ошибки в умении оказывать консультацию по разрешению конфликтов в группе; применять инструменты психологии для укрепления благоприятного психологического климата в организации.	Негрубые ошибки при попытке оказывать консультацию по разрешению конфликтов в группе; применять инструменты психологии для укрепления благоприятного психологического климата в организации, но выполнено в неполном объеме.	Продемонстрировано умение оказывать консультацию по разрешению конфликтов в группе; применять инструменты психологии для укрепления благоприятного психологического климата в организации с недочётами	Продемонстрировано умение оказывать консультацию по разрешению конфликтов в группе; применять инструменты психологии для укрепления благоприятного психологического климата в организации с некоторыми недочётами	Верно продемонстрировано умение оказывать консультацию по разрешению конфликтов в группе; применять инструменты психологии для укрепления благоприятного психологического климата в организации. Возможны несущественные недочёты	Верно продемонстрировано умение оказывать консультацию по разрешению конфликтов в группе; применять инструменты психологии для укрепления благоприятного психологического климата в организации. Найдены творческие решения. Без недочётов.
<b>Владеть:</b> опытом разрешения конфликтных ситуаций; навыками диагностики и распознавания потенциальных конфликтов; опытом управления эмоциями и поведением в ситуации конфликта.	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	Продемонстрированы базовые навыки консультирования по вопросам разрешения конфликтов; применения психологических инструментов для улучшения психологического климата в группе. Есть некоторые недочёты	Продемонстрированы базовые навыки консультирования по вопросам разрешения конфликтов; применения психологических инструментов для улучшения психологического климата в группе. Без ошибок и недочётов	Продемонстрированы глубокие навыки консультирования по вопросам разрешения конфликтов; применения психологических инструментов для улучшения психологического климата в группе. Без ошибок и недочётов	Продемонстрирован творческий подход к консультированию по вопросам разрешения конфликтов; применению психологических инструментов для улучшения психологического климата в группе. 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	ОПК-6
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	ОК-6
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	
12.	Роль внутриличностного конфликта в формировании и развитии личности	
13.	Манипуляция в межличностном взаимодействии как источник конфликта	ПК-30
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	
18.	Влияние организационных конфликтов на эффективность деятельности и развитие предприятия	
19.	Различные способы завершения конфликта	ОПК-7
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 «Конфликтология»**

№	Вопрос к ПА	Код компетенции
1.	Конфликтология как наука (предмет, объект, функции, история). Структура конфликтологии и связь с другими науками.	ОПК-6
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-30
8.	Универсальная понятийная схема описания конфликтов. Характеристика основных понятий	ОПК-6

9.	Структура конфликтной ситуации. Характеристика элементов	
10.	Динамика конфликта (основные периоды и этапы, их характеристика)	ОК-6
11.	Функции и последствия конфликтов для личности и для группы	
12.	Объективно-субъективная природа конфликтов. Причины возникновения конфликтов	
13.	Понятие конфликтогена. Основные конфликтогены в ситуации общения (по А.П.Егидесу). Варианты конфликтогенного и синтонного поведения	
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	
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	ПК-30
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-подчиненный»). Механизмы возникновения и разрешения	
21.	Инновационные конфликты. Инновация как объект конфликта. Специфика возникновения и регулирования инновационных конфликтов	
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)	ОПК-7
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 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 компетенций.

**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. 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>
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. 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>
2. 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>

3. 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>
4. 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>
5. 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>
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](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

### 8.1. Материально-техническое обеспечение

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



## **8.2. Программное обеспечение**

Для работы с текстами – Microsoft Word, для подготовки презентаций – Microsoft PowerPoint, для поиска информации – интернет-браузер.

Программа составлена в соответствии с требованиями Образовательного стандарта ННГУ по направлению 38.03.03. Управление персоналом (бакалавриат).

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 ФСН от 07.04.2020 года, протокол № 7.