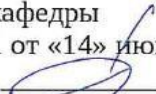



МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ФГБОУ ВО «БАШКИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
ФАКУЛЬТЕТ ПСИХОЛОГИИ

Утверждено:
на заседании кафедры
протокол № 11 от «14» июня 2018 г.
Зав. кафедрой  /Гаязов А.С.

Согласовано:
Председатель УМК факультета
 /Асафьева Н.В.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Конфликты в организации и пути их профилактики

вариативная

программа магистратуры

Направление подготовки

44.04.01 Педагогическое образование

Направленность (профиль) подготовки
Управление системами образования

Квалификация
Магистр

Составитель:
Доцент, к.пед.наук

 /Панова Л.В.

Для приема: 2018 г.

Уфа 2018 г.

Составитель: доцент, к.пед.наук. Панова Л.В.

Рабочая программа дисциплины утверждена на заседании кафедры протокол от «14» июня 2018 г. № 11

Дополнения и изменения, внесенные в рабочую программу дисциплины, утверждены на заседании кафедры протокол № 9 от «28» мая 2019 г.

Заведующий кафедрой



/ Гаязов А.С./

Дополнения и изменения, внесенные в рабочую программу дисциплины, утверждены на заседании кафедры протокол № 9 от «09» апреля 2020 г.

Заведующий кафедрой



/ Гаязов А.С./

Список документов и материалов

№	Наименование	страница
1	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы	4
2	Цель и место дисциплины в структуре образовательной программы	6
3	Содержание рабочей программы (объем дисциплины, типы и виды учебных занятий, учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся)	6
4	Фонд оценочных средств по дисциплине	7
	4.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания	7
	4.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций)	9
5	Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	16
	5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины	16
	5.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и программного обеспечения, необходимых для освоения дисциплины	17
6	Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине	19

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

В результате освоения образовательной программы обучающийся должен овладеть следующими результатами обучения по дисциплине:

Результаты обучения		Формируемая компетенция (с указанием кода)	Примечание
Знания	знать основы конфликтологии и профилактики конфликтов в организации	ОПК-3 – готовность взаимодействовать с участниками образовательного процесса и социальными партнерами, руководить коллективом, толерантно воспринимая социальные, этноконфессиональные и культурные различия	
	знать этические основы взаимодействия с участниками образовательного процесса при наличии этноконфессиональных и культурных различий		
	знать технологии организации бесконфликтной командной работы для реализации экспериментальной работы	ПК-15 – готовность организовывать командную работу для решения задач развития организаций, осуществляющих образовательную деятельность, реализация экспериментальной работы	
Умения	уметь использовать диспозитивно-личностный подход, как совокупность принципов и организационно-педагогических мер, средств конструктивного разрешения противоречий	ОПК-3 – готовность взаимодействовать с участниками образовательного процесса и социальными партнерами, руководить коллективом, толерантно воспринимая социальные, этноконфессиональные и культурные различия	
	уметь выстраивать доброжелательные отношения, как между сотрудниками, так и с руководителями образовательной организации, толерантно воспринимая социальные, этноконфессиональные и культурные различия		
	уметь анализировать и выбирать бесконфликтные методы и методики организации экспериментальной работы	ПК-15 – готовность организовывать командную работу для решения задач развития организаций, осуществляющих образовательную деятельность, реализация экспериментальной работы	
Владения (навыки / опыт деятельности)	владеть навыками взаимодействия и руководства коллективом, толерантно воспринимая социальные, этноконфессиональные и культурные различия	ОПК-3 – готовность взаимодействовать с участниками образовательного процесса и социальными партнерами, руководить коллективом, толерантно воспринимая социальные, этноконфессиональные и культурные различия	
	владеть диспозитивно-личностным подходом, как совокупностью принципов и организационно-педагогических мер, средств конструктивного разрешения противоречий, возникающих в системе отношений и в организации		
	владеть навыками взаимодействия и руководства коллективом, толерантно воспринимая социальные, этноконфессиональные и культурные различия		

	<p>владеть методами и методиками организации бесконфликтной командной работы для решения задач развития организацией, осуществляющих образовательную деятельность</p>	<p>ПК-15 – готовность организовывать командную работу для решения задач развития организаций, осуществляющих образовательную деятельность, реализация экспериментальной работы</p>	
--	---	--	--

2. Цель и место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Конфликты в организации и пути их профилактики» относится к вариативной части.

Дисциплина изучается на 2,3 курсах, в 4-5-ом семестрах.

Цель изучения дисциплины: приобретение теоретических знаний в области профилактики и управления конфликтами и формирование коммуникационных компетенций, позволяющих осуществлять предотвращение конфликтов в образовательной организации

Для освоения дисциплины необходимы компетенции, сформированные в рамках изучения следующих дисциплин: Профессиональная этика, Менеджмент образования, Психология делового общения.

3. Содержание рабочей программы (объем дисциплины, типы и виды учебных занятий, учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся)

Содержание рабочей программы представлено в Приложении № 1.

4 Фонд оценочных средств по дисциплине

4.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Код и формулировка компетенции

ОПК-3 – готовность взаимодействовать с участниками образовательного процесса и социальными партнерами, руководить коллективом, толерантно воспринимая социальные, этноконфессиональные и культурные различия

Этап освоения компетенции (уровень)	Планируемые результаты обучения (показатели достижения заданного уровня освоения компетенций)	Критерии оценивания результатов обучения	
		«Зачтено»	«Не зачтено»
Первый этап (уровень)	Знать: основы конфликтологии и профилактики конфликтов в организации; этические основы взаимодействия с участниками образовательного процесса при наличии этноконфессиональных и культурных различий	Обучающийся на достаточном уровне владеет знаниями основ конфликтологии и профилактики конфликтов в организации; этические основы взаимодействия с участниками образовательного процесса при наличии этноконфессиональных и культурных различий	Обучающийся не владеет знаниями основ конфликтологии и профилактики конфликтов в организации; этические основы взаимодействия с участниками образовательного процесса при наличии этноконфессиональных и культурных различий
Второй этап (уровень)	Уметь: использовать диспозитивно-личностный подход, как совокупность принципов и организационно-педагогических мер, средств конструктивного разрешения противоречий; выстраивать доброжелательные отношения, как между сотрудниками, так и с руководителями образовательной организации, толерантно воспринимая социальные, этноконфессиональные и культурные различия	Обучающийся умеет использовать диспозитивно-личностный подход, как совокупность принципов и организационно-педагогических мер, средств конструктивного разрешения противоречий; выстраивать доброжелательные отношения, как между сотрудниками, так и с руководителями образовательной организации, толерантно воспринимая социальные, этноконфессиональные и культурные различия	Обучающийся не умеет использовать диспозитивно-личностный подход, как совокупность принципов и организационно-педагогических мер, средств конструктивного разрешения противоречий; выстраивать доброжелательные отношения, как между сотрудниками, так и с руководителями образовательной организации, толерантно воспринимая социальные, этноконфессиональные и культурные различия

Третий этап (уровень)	Владеть: навыками взаимодействия и руководства коллективом, толерантно воспринимая социальные, этноконфессиональные и культурные различия; диспозитивно-личностным подходом, как совокупностью принципов и организационно-педагогических мер, средств конструктивного разрешения противоречий, возникающих в системе отношений и в организации; навыками взаимодействия и руководства коллективом, толерантно воспринимая социальные, этноконфессиональные и культурные различия	Обучающийся владеет навыками взаимодействия и руководства коллективом, толерантно воспринимая социальные, этноконфессиональные и культурные различия; диспозитивно-личностным подходом, как совокупностью принципов и организационно-педагогических мер, средств конструктивного разрешения противоречий, возникающих в системе отношений и в организации; навыками взаимодействия и руководства коллективом, толерантно воспринимая социальные, этноконфессиональные и культурные различия	Обучающийся не владеет навыками взаимодействия и руководства коллективом, толерантно воспринимая социальные, этноконфессиональные и культурные различия; диспозитивно-личностным подходом, как совокупностью принципов и организационно-педагогических мер, средств конструктивного разрешения противоречий, возникающих в системе отношений и в организации; навыками взаимодействия и руководства коллективом, толерантно воспринимая социальные, этноконфессиональные и культурные различия
-----------------------	--	---	--

Код и формулировка компетенции

ПК-15 – готовность организовывать командную работу для решения задач развития организаций, осуществляющих образовательную деятельность, реализация экспериментальной работы

Этап (уровень) освоения компетенции	Планируемые результаты обучения (показатели достижения заданного уровня освоения компетенций)	Критерии оценивания результатов обучения	
		«Зачтено»	«Незачтено»
Первый этап (уровень)	Знать: технологии организации бесконфликтной командной работы для реализации экспериментальной работы	Обучающийся на достаточном уровне владеет знаниями технологии организации бесконфликтной командной работы для реализации экспериментальной работы	Обучающийся не владеет знаниями технологии организации бесконфликтной командной работы для реализации экспериментальной работы
Второй этап (уровень)	Уметь: анализировать и выбирать бесконфликтные методы и методики организации экспериментальной работы	Обучающийся умеет анализировать и выбирать бесконфликтные методы и методики организации экспериментальной работы	Обучающийся не умеет анализировать и выбирать бесконфликтные методы и методики организации экспериментальной работы
Третий этап (уровень)	Владеть: методами и методиками организации бесконфликтной командной работы для	Обучающийся владеет методами и методиками организации бесконфликтной командной работы для решения задач	Обучающийся не владеет методами и методиками организации бесконфликтной командной работы для решения задач развития организаций,

	решения задач развития организацией, осуществляющих образовательную деятельность	развития организаций, осуществляющих образовательную деятельность	осуществляющих образовательную деятельность
--	--	---	---

4.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Этапы освоения	Результаты обучения	Компетенция	Оценочные средства
1- этап Знания	знать основы конфликтологии и профилактики конфликтов в организации	ОПК-3 – готовность взаимодействовать с участниками образовательного процесса и социальными партнерами, руководить коллективом, толерантно воспринимая социальные, этноконфессиональные и культурные различия	устный доклад практико-ориентированное задание доклад-презентация
	знать этические основы взаимодействия с участниками образовательного процесса при наличии этноконфессиональных и культурных различий		
	знать технологии организации бесконфликтной командной работы для реализации экспериментальной работы	ПК-15 – готовность организовывать командную работу для решения задач развития организаций, осуществляющих образовательную деятельность, реализация экспериментальной работы	устный доклад практико-ориентированное задание доклад-презентация
2 - этап Умения	уметь использовать диспозитивно-личностный подход, как совокупность принципов и организационно-педагогических мер, средств конструктивного разрешения противоречий	ОПК-3 – готовность взаимодействовать с участниками образовательного процесса и социальными партнерами, руководить коллективом, толерантно воспринимая социальные, этноконфессиональные и культурные различия	устный доклад практико-ориентированное задание доклад-презентация
	уметь выстраивать доброжелательные отношения, как между сотрудниками, так и с руководителями образовательной организации, толерантно воспринимая социальные, этноконфессиональные и культурные различия		
	уметь анализировать и выбирать бесконфликтные методы и методики организации экспериментальной работы	ПК-15 – готовность организовывать командную работу для решения задач развития организаций, осуществляющих образовательную деятельность, реализация экспериментальной работы	устный доклад практико-ориентированное задание доклад-презентация
3- этап Владения (навыки / опыт)	владеть навыками взаимодействия и руководства коллективом, толерантно воспринимая социальные, этноконфессиональные и	ОПК-3 – готовность взаимодействовать с участниками образовательного процесса и социальными партнерами,	практико-ориентированное задание доклад-презентация

деятельности)	культурные различия	руководить коллективом, толерантно воспринимая социальные, этноконфессиональные и культурные различия	
	владеть диспозитивно-личностным подходом, как совокупностью принципов и организационно-педагогических мер, средств конструктивного разрешения противоречий, возникающих в системе отношений и в организации		
	владеть навыками взаимодействия и руководства коллективом, толерантно воспринимая социальные, этноконфессиональные и культурные различия		
	владеть методами и методиками организации бесконфликтной командной работы для решения задач развития организацией, осуществляющих образовательную деятельность	ПК-15 – готовность организовывать командную работу для решения задач развития организаций, осуществляющих образовательную деятельность, реализация экспериментальной работы	практико-ориентированное задание доклад-презентация

Вопросы для семинаров

Занятие № 1 Предпосылки формирования конфликтологических идей. Характеристика причин конфликтов

1. Идеи мыслителей-гуманистов древнего времени.
2. Отражение проблем несправедливости, насилия в христианстве, исламе, буддизме и индуизме.
3. Содержательная сторона основных периодов и этапов становления отечественной конфликтологии.

Занятие № 2 Теории поведения личности в конфликте.

1. Модели и типы поведения в конфликте
2. Типы конфликтных личностей.
3. Выявление стиля поведения при разрешении конфликтной ситуации.
4. Конфликты и трансактный анализ.

Занятие № 3 Причины конфликтов. Внутриличные конфликты

1. Классификация причин конфликта.
2. Зарубежные исследования внутриличных конфликтов исходя из понимания личности, в рамках определенной психологической школы.
3. Виды внутриличных конфликтов с опорой на ценностно-мотивационную сферу личности.

Занятие № 4 Управление конфликтами. Способы разрешения конфликтов

1. Характеристика продуктивных и деструктивных конфликты.
2. Основная цель управления конфликтами - предотвращение деструктивных конфликтов и способствование адекватному разрешению конструктивных.
3. Содержание управления конфликтами во взаимосвязи с их динамикой.
4. Анализ конфликта: выявление мотивации оппонентов; оценка соотношения ресурсов конфликтующих сторон; обоснование выбора стратегии взаимодействия.

Занятие № 5. Технологии предупреждения конфликта и эффективного, рационального поведения. Медиаторство

1. Общение как социально-психологический процесс (коммуникативным, интерактивным и перцептивным процессом).
2. Правила и нормы общения.
3. Возможные пути обеспечения самоконтроля над эмоциями.
4. Дидактического тренинг «Овладение искусством критики».
5. Целесообразность участия третьей стороны в регулировании конфликтных отношений.
6. Посредническую деятельность психолога с точки зрения организации и проведения переговорного процесса и оказания психологической помощи оппонентам.
7. Тестирование «Как вести деловые переговоры», «Моя тактика ведения переговоров».

Критерии оценивания семинарского занятия:

Оценка «отлично»

выставляется студенту, сформулировавшему полный и правильный ответ на вопросы семинара, логично структурировавшему и изложившему материал. При этом студент должен показать знание литературы. Для получения отличной оценки необходимо продемонстрировать умение обозначить проблемные вопросы в соответствующей области, проанализировать их и предложить варианты решений, дать исчерпывающие ответы на уточняющие и дополнительные вопросы.

Оценка «хорошо»

выставляется студенту, который дал полный правильный ответ на вопросы семинара с соблюдением логики изложения материала, но допустил при ответе отдельные неточности, не имеющие принципиального характера.

Оценка «хорошо» может выставляться студенту, недостаточно чётко и полно ответившему на уточняющие и дополнительные вопросы.

Оценка «удовлетворительно»

выставляется студенту, показавшему неполные знания, допустившему ошибки и неточности при ответе на вопросы семинара, продемонстрировавшему неумение логически выстроить материал ответа и сформулировать свою позицию по проблемным вопросам. При этом хотя бы по одному из заданий ошибки не должны иметь принципиального характера. Студент, ответ которого оценивается «удовлетворительно», должен опираться в своем ответе на учебную литературу.

Оценка «неудовлетворительно»

выставляется студенту, если он не дал ответа по вопросам семинара; дал неверные, содержащие фактические ошибки ответы на все вопросы; не смог ответить на дополнительные и уточняющие вопросы. Неудовлетворительная оценка выставляется отказавшемуся отвечать на вопросы семинара.

Устный доклад - средство контроля, организованное как специальная беседа педагога с обучающимся на темы, связанные с изучаемой (проработанной) темой, и рассчитанное на выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме, умение анализировать и обобщать материал.

Критерии оценки устных докладов

Оценка «**отлично**» ставится, если обучающийся представил устный доклад в соответствии с заявленной темой, продемонстрировал аргументированные полные ответы на дополнительные вопросы

Оценка «**хорошо**» ставится, если обучающийся представил устный доклад в соответствии с заявленной темой; но недостаточно ее раскрыл, при этом ответы на дополнительные вопросы недостаточно аргументированы, допустил отдельные ошибки, исправленные после указания преподавателя на них

Оценка «**удовлетворительно**» ставится, если обучающийся представил устный доклад с ориентировкой на тему; недостаточно ее раскрыл, при этом ответы на дополнительные вопросы недостаточно аргументированы, допустил отдельные ошибки, исправленные после указания преподавателя на них

Оценка «**неудовлетворительно**» ставится, если обучающийся представил устный доклад не соответствующий теме или не представил доклад, а также допустил грубые ошибки

Примерный перечень тем

1. Предмет конфликтологии.
2. Методы исследования конфликтов и управления ими.
3. Сущность конфликта и его структура.
4. Функции конфликтов.
5. Классификация конфликтов.
6. Причины конфликтов.
7. Динамика конфликта.
8. Понятие и содержание управления конфликтами.
9. Основные модели поведения личности в конфликтном взаимодействии.
10. Стратегии поведения в конфликте.
11. Типы конфликтных личностей.

12. Технологии рационального поведения в конфликте.
13. Основное содержание переговорного процесса.
14. Формы проявления и способы разрешения внутриличностных конфликтов.
15. Межличностные конфликты.
16. Групповые конфликты.
17. Понятие организации и конфликтов в ней.
18. Классификация конфликтов в организации.
19. Предупреждение и разрешение управленческих конфликтов.
20. Понятие семейных конфликтов и их особенности.

2. Подготовка доклада-презентации

Доклад - презентация – подготовленное обучающимся самостоятельно публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной проблемы, сопровождающееся презентацией.

Критерии оценки доклада-презентации

Оценка **«отлично»** ставится, если обучающийся раскрыл заявленную тему, проявил креативность и владение программным продуктом на хорошем уровне, также ответил на дополнительные вопросы.

Оценка **«хорошо»** ставится, если обучающийся раскрыл заявленную тему, продемонстрировал владение программным продуктом, но при этом не все ответы правильны, содержатся незначительные ошибки.

Оценка **«удовлетворительно»** ставится, если обучающийся раскрыл тему, но содержатся значительные ошибки, однако все вышеперечисленное не препятствует усвоению последующего программного материала.

Оценка **«неудовлетворительно»** ставится, если обучающийся не раскрыл тему доклада-презентации и (или) не предоставил доклада-презентации, что препятствует усвоению последующего программного материала.

Примерные темы

1. Создание объективных условий, препятствующих возникновению и деструктивному развитию предконфликтных ситуаций
2. Блокирование личностных причин возникновения конфликтов
3. Основные стили поведения в конфликте: уклонение, противоборство; уступчивость; сотрудничество; компромисс
4. Препятствия, снижающие возможность предупреждения конфликтов, направление их развития в конструктивное русло
5. Нормы деловой этики и предупреждение конфликтов
6. Социально-психологические методы урегулирования конфликтов
7. Типы конфликтных личностей и стили отношений в коллективе
8. Проблема конфликтных личностей
9. Конфликтогенные причины их характеристика
10. Объективные и организационно-управленческие условия предупреждения конфликтов
11. Понятие организации и механизмы возникновения конфликтов
12. Устранение социально-психологических причин конфликтов
13. Блокирование личностных причин возникновения конфликтов
14. Создание общей оптимальной атмосферы трудовой деятельности
15. Индивидуально-психологический уровень конфликтов

16. Цели и задачи профилактики конфликтов в организациях образования

3. Практико-ориентированные задания способствует интеграции знаний, побуждают использовать дополнительную литературу (и не только по изучаемой дисциплине), что повышает интерес в целом, положительно влияет на прочность знаний и качество обученности. Особенностью этих заданий является необычная формулировка, связь с практикой, межпредметные связи, способствуют развитию любознательности, творческой активности. Требования, предъявляемые к практико-ориентированному заданию:

- точность ответа на поставленный вопрос;
- раскрытие (определение) рассматриваемого понятия (определения, проблемы, термина);
- четкость структуры работы;
- самостоятельность, логичность изложения;
- наличие выводов, сделанных самостоятельно.
- стилистическая оригинальность автора.

Критерии оценки практико-ориентированного задания

Оценка «**отлично**» ставится, если обучающийся выполнил задание в полном объеме с соблюдением, предъявляемых требований; продемонстрировал аргументированные полные ответы на дополнительные вопросы.

Оценка «**хорошо**» ставится, если обучающийся выполнил задание в полном объеме с соблюдением, предъявляемых требований; при этом ответы на дополнительные вопросы недостаточно аргументированы, допустил отдельные ошибки, исправленные после указания преподавателя на них.

Оценка «**удовлетворительно**» ставится, если обучающийся выполнил задание не в полном объеме, предъявляемые требования соблюдены частично; ответы на дополнительные вопросы недостаточно аргументированы или отсутствуют, допустил значительные ошибки, исправленные после указания преподавателя на них; однако все вышеперечисленное не препятствует усвоению последующего программного материала.

Оценка «**неудовлетворительно**» ставится, если обучающийся не выполнил задание и (или) задание выполнено не в полном объеме, не соответствует предъявляемым требованиям; ответы на дополнительные вопросы не аргументированы или отсутствуют, допустил значительные грубые ошибки, препятствующие усвоению последующего программного материала.

Примерные задания

1. Основные модели поведения личности в конфликтном взаимодействии.
2. Стратегии поведения в конфликте.
3. Типы конфликтных личностей.
4. Понятие организации и конфликтов в ней.
5. Классификация конфликтов в организации.
6. Семейные конфликты, их особенности, способы предупреждения и разрешения.
7. Предупреждение и разрешение управленческих конфликтов.
8. Прогнозирование и профилактика конфликтов.
9. Технологии предупреждения конфликтов.
10. Способы и приемы воздействия на поведение оппонента.
11. Изменение своего отношения к ситуации и поведения в ней.
12. Психология конструктивной критики.
13. Способы разрешения конфликтов.
14. Конструктивное разрешение конфликтов.
15. Урегулирование конфликтов с участием третьей стороны.

Выполнение всех вышеперечисленных заданий на оценки «3» удовлетворительно и выше, является допуском к зачету.

Примерные вопросы для зачета

1. История становления конфликтологии.
2. Предмет конфликтологии.
3. Методы исследования конфликтов и управления ими.
4. Сущность конфликта и его структура.
5. Функции конфликтов.
6. Классификация конфликтов.
7. Причины конфликтов.
8. Динамика конфликта.
9. Конфликты и трансактный анализ.
10. Понятие и содержание управления конфликтами.
11. Основные модели поведения личности в конфликтном взаимодействии.
12. Стратегии поведения в конфликте.
13. Типы конфликтных личностей.
14. Понятие технологий эффективного общения и их основное содержание.
15. Технологии рационального поведения в конфликте.
16. Психологические механизмы и технология переговорного процесса.
17. Основное содержание переговорного процесса.
18. Психологические условия успеха на переговорах.
19. Модели поведения партнеров в переговорном процессе.
20. Манипулятивные технологии в переговорном процессе и противодействие им.
21. Технологии стратегий и тактик в переговорном процессе.
22. Понятие внутриличностного конфликта.
23. Основные психологические концепции внутриличностных конфликтов.
24. Формы проявления и способы разрешения внутриличностных конфликтов.
25. Психологические условия предупреждения и разрешения внутриличностных конфликтов.
26. Межличностные конфликты.
27. Групповые конфликты.
28. Понятие организации и конфликтов в ней.
29. Классификация конфликтов в организации.
30. Понятие семейных конфликтов и их особенности.
31. Предупреждение и разрешение семейных конфликтов.
32. Предупреждение и разрешение управленческих конфликтов.
33. Прогнозирование и профилактика конфликтов.
34. Технология предупреждения конфликтов.
35. Способы и приемы воздействия на поведение оппонента.
36. Изменение своего отношения к ситуации и поведения в ней.
37. Психология конструктивной критики.
38. Способы разрешения конфликтов.
39. Конструктивное разрешение конфликтов.
40. Урегулирование конфликтов с участием третьей стороны.

Критерии оценки зачета

«Зачтено», если ответ содержит знание и владение основным материалом дисциплины, понятийным аппаратом, умение определить место той или иной темы в общем порядке изучения тем по дисциплине; точное определение круга основных вопросов по теме, умение изложить суть содержания каждого вопроса.

«Не зачтено», если ответ содержит незнание основных понятий, грубые категориальные ошибки, неумение ясно изложить суть основных вопросов, образовательная программа дисциплины не освоена в требуемом объеме.

5. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплиной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Основная литература:

1. Иванов, Л.В. Управление конфликтами / Л.В. Иванов. - Москва : Лаборатория книги, 2012. - 102 с. - ISBN 978-5-504-00932-2 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=142696>

2. Карташов, Я.П. Конфликты в организации / Я.П. Карташов. - Москва : Лаборатория книги, 2010. - 78 с. ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=87241>
3. Трофимов, Г.Д. Разрешение конфликтов в трудовых коллективах / Г.Д. Трофимов. - Москва : Лаборатория книги, 2010. - 175 с. ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=88658>

Дополнительная литература:

4. Конфликтология : учебник / под ред. В.П. Ратникова. - 3-е изд., перераб. и доп. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 543 с. : табл., граф., ил, схемы - (Золотой фонд российских учебников). - Библиогр.: с. 527-531. - ISBN 978-5-238-02174-4 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=115393>
2. Решетникова, К.В. Конфликты в системе управления : учебное пособие / К.В. Решетникова. - Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2013. - 175 с. : ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-238-02393-9 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=448158>
5. Стекачева, А.Д. Управление конфликтами и стрессами на предприятии / А.Д. Стекачева. - Москва : Лаборатория книги, 2012. - 155 с. - ISBN 978-5-504-00883-7 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=140857>
6. Цветков, В.Л. Психология конфликта: От теории к практике : учебное пособие / В.Л. Цветков. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 183 с. : табл., схем. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-238-02360-1 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=118984>
7. Чернышов, А.В. Роль конфликтов в социально-экономическом развитии организации / А.В. Чернышов. - Москва : Лаборатория книги, 2012. - 156 с. - ISBN 978-5-504-00582-9 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=142378>
8. Шапиро, С.А. Поведение в организации : учебное пособие / С.А. Шапиро, Е.К. Самраилова, П.И. Ананченкова. - 2-е изд., доп. и перераб. - Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2014. - 307 с. : ил., табл. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-4475-2542-2 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=272157>

5.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и программного обеспечения, необходимых для освоения дисциплины

Интернет-ресурсы:

1. Электронная библиотечная система «ЭБ БашГУ» - <https://elib.bashedu.ru/>
2. Электронная библиотечная система «Университетская библиотека онлайн» - <https://biblioclub.ru/>
3. Электронная библиотечная система издательства «Лань» - <https://e.lanbook.com/>
4. Электронный каталог Библиотеки БашГУ - <http://www.bashlib.ru/catalogi/>
5. Универсальная Базы данных EastView (доступ к электронным научным журналам) - <https://dlib.eastview.com/browse>
6. Научная электронная библиотека - elibrary.ru (доступ к электронным научным журналам) - https://elibrary.ru/projects/subscription/rus_titles_open.asp

программное обеспечение:

1. Windows 8 Russian. Windows Professional 8 Russian Upgrade. Договор № 104 от 17.06.2013 г. Лицензии бессрочные
2. Microsoft Office Standard 2013 Russian. Договор № 114 от 12.11.2014 г. Лицензии бессрочные

программное обеспечение

1. Программы 1. Windows 8 Russian. 2. Windows Professional 8 Russian Upgrade. Бессрочная. № 104 от 17.06.2013 г.
2. Microsoft Office Standard 2013 Russian. Бессрочная. № 114 от 12.11.2014 г.

6. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине

<i>Наименование специализированных аудиторий, кабинетов, лабораторий</i>	<i>Вид занятий</i>	<i>Наименование оборудования, программного обеспечения</i>
--	--------------------	--

1	2	3
<p>Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа: аудитория № 226 (главный корпус, аудитория № 345 (главный корпус)</p>	<p>Лекции</p>	<p>Аудитория 226 Учебная мебель, учебно-наглядные пособия, экран ручной ViewscreenLotus, ноутбук LenovoG58, проектор OptomaX305ST Программное обеспечение: Microsoft Windows (договор №104 от 17.06.2013);MicrosoftOffice (договор №114 от 12.11.2014) Аудитория 345 Учебная мебель, учебно-наглядные пособия, рабочие места для учащихся, персональные компьютеры в комплекте №1 IRUComp 510, экран настенный Программное обеспечение: 1.Windows 8 Russian. Windows Professional 8 Russian Upqrade. Договор № 104 от 17.06.2013 г. Лицензии – бессрочные. 2. Microsoft Office Standard 2013 Russian. Договор № 114 от 12.11.2014 г. Лицензии – бессрочные.</p>
<p>2.Учебные аудитории для занятий семинарского типа: аудитория № 339 (главный корпус) аудитория № 345 (главный корпус)</p>	<p>Практические занятия</p>	<p>Аудитория 345 Учебная мебель, учебно-наглядные пособия, рабочие места для учащихся, персональные компьютеры в комплекте №1 IRUComp 510, экран настенный Аудитория № 339 Учебная мебель, учебно-наглядные пособия, доска классная, доска магнитно-маркерная поворотная (напольная), ДП-12(б) Мобильный класс AquariusAquaCartClass 16 ноутбуков Программное обеспечение: 1.Windows 8 Russian. Windows Professional 8 Russian Upqrade. Договор № 104 от 17.06.2013 г. Лицензии – бессрочные. 2. Microsoft Office Standard 2013 Russian. Договор № 114 от 12.11.2014 г. Лицензии – бессрочные.</p>
<p>3.Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций: аудитория № 339 (главный корпус)</p>	<p>групповые и индивидуальные консультации</p>	<p>Аудитория № 339 (главный корпус) Учебная мебель, учебно-наглядные пособия, доска классная, доска магнитно-маркерная поворотная (напольная), ДП-12(б) Мобильный класс AquariusAquaCartClass 16 ноутбуков Программное обеспечение: 1.Windows 8 Russian. Windows Professional 8 Russian Upqrade. Договор № 104 от 17.06.2013 г. Лицензии – бессрочные. 2. Microsoft Office Standard 2013 Russian. Договор № 114 от 12.11.2014 г. Лицензии – бессрочные.</p>
<p>4. Учебная аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации: аудитория № 339 (главный корпус)</p>	<p>контроль</p>	<p>Аудитория № 339 (главный корпус) Учебная мебель, учебно-наглядные пособия, доска классная, доска магнитно-маркерная поворотная (напольная), ДП-12(б) Мобильный класс AquariusAquaCartClass 16 ноутбуков Программное обеспечение: 1.Windows 8 Russian. Windows Professional 8 Russian Upqrade. Договор № 104 от 17.06.2013 г. Лицензии – бессрочные. 2. Microsoft Office Standard 2013 Russian. Договор № 114 от 12.11.2014 г. Лицензии – бессрочные.</p>
<p>5. Помещения для</p>	<p>Самостоятельная работа</p>	<p>Читальный зал</p>

самостоятельной работы: читальный зал, библиотека		Учебная мебель, учебно-наглядные пособия, принтер Kyocera M130 – 1 шт., сканер Epson V33 – 1 шт., моноблок Compaq Intel Atom, 20.0”, 2 GB, Моноблок IRu 502, 21.5”, Intel Pentium, 4 GB,огнетушитель – 1 шт., подставка автосенсорная на сканер – 1 шт. Библиотека Учебная мебель, учебно-наглядные пособия, огнетушитель – 1 шт.
6. Помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования: аудитория № 305 (главный корпус)	хранение и профилактическое обслуживание учебного оборудования	Аудитория № 305 Стол, стул, шкаф-стеллаж, мобильное мультимедийное оборудование – проектор, ноутбук, экран переносной

Приложение 1

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ФГБОУ ВО «БАШКИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
ФАКУЛЬТЕТ ПСИХОЛОГИИ

СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ

дисциплины Конфликты в организации и пути их профилактики
на 4-5 семестры
заочная форма обучения

Вид работы	Объем дисциплины
Общая трудоемкость дисциплины (ЗЕТ / часов)	2/72
Учебных часов на контактную работу с преподавателем:	30,2
лекций	6

практических/ семинарских	24
лабораторных	
других (групповая, индивидуальная консультация и иные виды учебной деятельности, предусматривающие работу обучающихся с преподавателем) (ФКР)	0,2
Учебных часов на самостоятельную работу обучающихся (СР)	37,8
Учебных часов на подготовку к экзамену/зачету/дифференцированному зачету (Контроль)	4

Форма контроля: зачет 5 семестр

№ п/п	Тема и содержание	Форма изучения материалов: лекции, практические занятия, семинарские занятия, лабораторные работы, самостоятельная работа и трудоемкость (в часах)				Основная и дополнительная литература, рекомендуемая студентам (номера из списка)	Задания по самостоятельной работе студентов	Форма текущего контроля успеваемости (коллоквиумы, контрольные работы, компьютерные тесты и т.п.)
		ЛК	ПР/СЕМ	ЛР	СР			
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1.	Тема 1. Основные этапы развития конфликтологических идей и их особенности Идеи мыслителей-гуманистов древнего времени (Анаксимандр, Платон, Геродот, Эпикур, Цицерон, Аврелий Августин Гиппонский Блаженный), среднего века (Фома Аквинский, Никколо Макиавелли, Эразм Роттердамский, Гуго Гроций, Френсис Бекон, Томас Гоббс), нового времени (Жан-Жак Руссо, Адам Смит, Иммануил Кант, Георг Гегель, Карл Клаузевиц, Чарльз Дарвин) о природе конфликта. Содержательная сторона основных периодов и этапов становления отечественной конфликтологии (решаемые вопросы, количество публикаций, междисциплинарные связи), методологические принципы исследования конфликтов, основные этапы анализа конфликта. Рассмотрите возможности применения методов психологии в изучении конфликтов.	2	4	-	8	1 - 8	подготовка к устному докладу создание презентаций практико-ориентированное задание	Устный доклад практико-ориентированное задание доклад-презентация
2.	Тема 2. Конфликтология как наука, ее предмет и методы Рассмотрение различные подходы в классификации конфликтов (естественная, искусственная, типологическая, базисная, социальная классификации), а также перечислить и раскрыть основные причины возникновения конфликтов. Причины возникновения конфликтов. Динамика конфликта. Основные периоды и этапы в развитии конфликта. Двойственный характер функций конфликта. Необходимые и достаточные условия возникновения конфликта. Определение причин конфликта. Классификация причин конфликта. Причины конфликтов в раскрытии источников их возникновения и определении динамики протекания. Общие и частные причины конфликтов. Рассмотрение возможных причины конфликтов с опорой на соответствующие примеры. Обнаружение причин конфликтов в конкретных конфликтных ситуациях.	2	4	-	8	1 - 8	подготовка к устному докладу создание презентаций практико-ориентированное задание	Устный доклад практико-ориентированное задание доклад-презентация
3.	Тема 3. Теории поведения личности в конфликте. Модели поведения в конфликте Основные модели поведения личности в конфликтном взаимодействии. Характеристика основных стратегий поведения. Типы конфликтных личностей. Принципы общения с конфликтными личностями. Позитивные типы личности. Выявление стиля поведения при разрешении конфликтной ситуации. Методика Томаса-Килмена. Типичные модели поведения субъектов конфликтного взаимодействия. При характеристике основных моделей поведения личности в конфликтной ситуации обратите внимание на то, что каждая из этих моделей обусловлена предметом конфликта, образом конфликтной ситуации, ценностью межличностных отношений и индивидуально-психологическими особенностями субъектов конфликтного взаимодействия. Важно и то, что модели поведения отражают установки участников конфликта на его динамику и способ	2	6	-	8	1 - 8	подготовка к устному докладу, создание презентаций практико-ориентированное задание	Устный доклад практико-ориентированное задание доклад-презентация

	разрешения. Сравнение трех основных моделей поведения личности в конфликтном взаимодействии. Характеристика разработанной К. Томасом и Р. Киллменом двухмерной модели стратегий поведения личности в конфликтном взаимодействии. Характеристика каждой стратегии поведения в конфликте, их достоинства и недостатки. Конфликты и транзактный анализ: техника транзакций как способ разрешения конфликтов. Основные виды транзакций и их поведенческие характеристики: поведенческие характеристики Родителя; поведенческие характеристики Взрослого; поведенческие характеристики Ребенка. Проведение тестирования («Родитель-Взрослый-Ребенок»). Решение ситуационных задач, предполагающие анализ транзакций членов семьи, сотрудников, руководителя и подчиненного							
4.	Тема 4. Управление конфликтами. Способы разрешения конфликтов Характеристика продуктивных и деструктивных конфликты. Конструктивный аспект управления конфликтами. Основная цель управления конфликтами - предотвращение деструктивных конфликтов и способствование адекватному разрешению конструктивных. Содержание управления конфликтами во взаимосвязи с их динамикой. Виды деятельности, являющиеся составной частью управления конфликтами. Этапы разрешения конфликта. Стратегии выхода из конфликта. Анализ конфликта: выявление мотивации оппонентов; оценка соотношения ресурсов конфликтующих сторон; обоснование выбора стратегии взаимодействия.	-	4	-	7	1 - 8	подготовка к устному докладу, создание презентаций практико-ориентированное задание	Устный доклад практико-ориентированное задание доклад-презентация
5.	Тема 5. Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте Общение как социально-психологический процесс (коммуникативным, интерактивным и перцептивным процессом). Коммуникативная сторона общения как обмен информацией между общающимися индивидами. Интерактивная сторона как организация взаимодействия между общающимися индивидами, т.е. в обмене не только знаниями, идеями, но и действиями. Перцептивная сторона общения как восприятие и познание друг друга партнерами по общению и установления на этой основе взаимопонимания. Правила и нормы общения. Возможные пути обеспечения самоконтроля над эмоциями. Отработка тренировочных упражнений: «Самооценка рационального поведения в конфликте», «Самооценка конструктивного поведения в конфликте», «Развитие эмпатии», «Деструктивное поведение», аутотренинг «Первая помощь в острой стрессовой ситуации». Проведение дидактического тренинга «Овладение искусством критики». Проведение дидактической игры «Искусство критики».	-	6	-	6,8	1 - 8	подготовка к устному докладу, создание презентаций практико-ориентированное задание	Устный доклад практико-ориентированное задание доклад-презентация
	Всего часов: 72	6	24	-	37,8			

