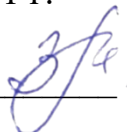


МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФГБОУ ВО «БАШКИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
ФАКУЛЬТЕТ ПСИХОЛОГИИ

Кафедра общей психологии

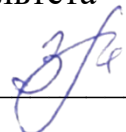
Утверждено  
на заседании кафедры  
протокол №2 от 31.08.2021 г.  
И. о. зав. кафедрой  
Гиниятова З. М.



Согласовано

Председатель УМК факультета  
психологии

Гиниятова З. М.



## **Рабочая программа дисциплины**

### **Технологии управления конфликтами**

обязательная часть

**программа магистратуры**

направление подготовки  
**37.04.01 Психология**

направленность подготовки  
**Клиническая психология**

квалификация  
**Магистр**

Разработчик (составитель):  
старший преподаватель

 / Алгушаева В. Р.


Приём 2019 года

Уфа 2021

Составитель: Алгушаева Венера Рафкатовна, доцент кафедры общей психологии факультета психологии Башкирского государственного университета

Рабочая программа дисциплины утверждена на заседании кафедры общей психологии протокол №2 от 31.08.2021 г.

И. о. заведующий кафедрой

 / Гиниятова З. М.

### Список документов и материалов

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	6
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	6
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	10
5. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	24
5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины	24
5.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и программного обеспечения, необходимых для освоения дисциплины	25
6. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине	26
7. Приложение	27

**1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы**  
(с ориентацией на карты компетенций)

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

Результаты обучения		Формируемая компетенция (с указанием кода)
Знания	базовых понятий, категорий и классификаций конфликтов, факторов и условий возникновения конфликтов, этапов и путей развития конфликта; технологий управления конфликтами, стратегий и тактик поведения в конфликтной ситуации; методов и методик научно-исследовательской и практической деятельности в области технологии управления конфликтами	<b>ПК-2</b> готовность модифицировать, адаптировать существующие и создавать новые методы и методики научно-исследовательской и практической деятельности в определенной области психологии с использованием современных информационных технологий
	требований к составлению программ, направленных на предупреждение конфликтных ситуаций в различных видах деятельности, общении и поведении личности; классификации современных методов и психологических технологий разрешения и завершения конфликтов	<b>ПК-6</b> способность создавать программы, направленные на предупреждение профессиональных рисков в различных видах деятельности, отклонений в социальном и личностном статусе и развитии человека с применением психологического инструментария
Умения	применять основные методы и технологии разрешения межличностных конфликтов, использовать принципы анализа и управления организационными конфликтами; адекватно подбирать средства и методы для решения поставленных задач в научном исследовании по проблемам управления конфликтами; модифицировать, адаптировать и создавать методики в области технологий управления конфликтами	<b>ПК-2</b> готовность модифицировать, адаптировать существующие и создавать новые методы и методики научно-исследовательской и практической деятельности в определенной области психологии с использованием современных информационных технологий

	составлять программы, направленные на предупреждение конфликтных ситуаций в различных видах деятельности, общении и поведении личности; классификацию современных методов и психологических технологий разрешения и завершения конфликтов	<b>ПК-6</b> способность создавать программы, направленные на предупреждение профессиональных рисков в различных видах деятельности, отклонений в социальном и личностном статусе и развитии человека с применением психологического инструментария
Владения (навыки / опыт деятельности)	навыками анализа информации и определения факторов и условий, вызывающих конфликты; применения методов и технологий профилактики конфликтов и коррекции негативных последствий конфликтов; диагностики и разрешения конфликтов различных уровней; владеть современными компьютерными средствами и инновационными технологиями представления результатов исследовательской деятельности, способами обработки получаемых эмпирических данных и их интерпретацией.	<b>ПК-2</b> готовность модифицировать, адаптировать существующие и создавать новые методы и методики научно-исследовательской и практической деятельности в определенной области психологии с использованием современных информационных технологий
	навыками составления и реализации программ по предупреждению конфликтных ситуаций в различных видах деятельности, общении и поведении личности	<b>ПК-6</b> способность создавать программы, направленные на предупреждение профессиональных рисков в различных видах деятельности, отклонений в социальном и личностном статусе и развитии человека с применением психологического инструментария

## 2. Цель и место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Технологии управления конфликтами» относится к вариативной части.

Дисциплина изучается на 2 курсе (3 семестр) очной формы обучения и на 2 курсе (сессия 3) и 3 курсе (сессия 2) заочной формы обучения.

**Цель** учебной дисциплины «Технологии управления конфликтами» – сформировать систему знаний о базовых понятиях, категориях и классификации конфликтов, факторах и условиях возникновения конфликтов; о технологиях управления конфликтами; о методах и методиках научно-исследовательской и практической деятельности в области технологии управления конфликтами; развитие умений и навыков решения задач по управлению конфликтами в различных сферах деятельности.

Для освоения дисциплины необходимы компетенции, сформированные в рамках изучения дисциплины «Учение о неврозах». Это позволит знать нарушения поведения, эмоциональные, вегетативные и соматические расстройства; уметь обобщать, систематизировать и анализировать стрессовые ситуации.

Дисциплина «Позитивная психология» формирует конфликтоустойчивость, способствует овладению способами гармонизации собственного психического состояния.

Изучаются параллельно следующие дисциплины с формированием указанных компетенций: «Психология медиации переговорного процесса», «Практикум по коррекционно-развивающему и восстановительному обучению», «Психология отклоняющегося поведения».

Эти дисциплины способствуют формированию знаний основ социального взаимодействия групп, национальностей и конфессий; умений применять методы эмоциональной и когнитивной регуляции для оптимизации собственной деятельности и психического состояния; владений навыками психологически устойчивого поведения в сложных и экстремальных условиях.

Знания умения, навыки, полученные при изучении данной дисциплины будут необходимы при изучении дисциплин «Работа психолога с детьми группы риска», «Базовые теории и методы психотерапии с курсом детской и семейной психотерапии».

## 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

**ПК-2:** готовность модифицировать, адаптировать существующие и создавать новые методы и методики научно-исследовательской и практической деятельности в определенной области психологии с использованием современных информационных технологий

Этап (уровень) освоения компетенции	Планируемые результаты обучения (показатели достижения заданного уровня освоения компетенций)	Критерии оценивания результатов обучения	
		«Не зачтено»	«Зачтено»

Первый этап (уровень)	Знать базовые понятия, категории и классификации конфликтов, факторы и условия возникновения конфликтов, этапы и пути развития конфликта; технологии управления конфликтами, стратегии и тактики поведения в конфликтной ситуации; методы и методики научно-исследовательской и практической деятельности в области технологии управления конфликтами	Отсутствие знаний базовых понятий, категорий и классификаций конфликтов, факторов и условий возникновения конфликтов, этапов и путей развития конфликта; технологий управления конфликтами, стратегий и тактик поведения в конфликтной ситуации; методов и методик научно-исследовательской и практической деятельности в области технологии управления конфликтами	Сформированные, систематические знания базовых понятий, категорий и классификаций конфликтов, факторов и условий возникновения конфликтов, этапов и путей развития конфликта; технологий управления конфликтами, стратегий и тактик поведения в конфликтной ситуации; методов и методик научно-исследовательской и практической деятельности в области технологии управления конфликтами
Второй этап (уровень)	Уметь применять основные методы и технологии разрешения межличностных конфликтов, использовать принципы анализа и управления организационными конфликтами; адекватно подбирать средства и методы для решения поставленных задач в научном исследовании по проблемам управления конфликтами; модифицировать, адаптировать и создавать методики в области технологий управления конфликтами	Отсутствие умений применять основные методы и технологии разрешения межличностных конфликтов, использовать принципы анализа и управления организационными конфликтами; адекватно подбирать средства и методы для решения поставленных задач в научном исследовании по проблемам управления конфликтами; модифицировать, адаптировать и создавать методики в области технологий управления конфликтами	Устойчивое умение применять основные методы и технологии разрешения межличностных конфликтов, использовать принципы анализа и управления организационными конфликтами; адекватно подбирать средства и методы для решения поставленных задач в научном исследовании по проблемам управления конфликтами; модифицировать, адаптировать и создавать методики в области технологий управления конфликтами
Третий этап (уровень)	Владеть навыками анализа информации и определения факторов и условий, вызывающих конфликты; применения методов и технологий профилактики	Отсутствие навыков анализа информации и определения факторов и условий, вызывающих конфликты; применения методов и технологий профилактики конфликтов и коррекции негативных последствий конфликтов;	Демонстрирует высокий уровень владения навыками анализа информации и определения факторов и условий, вызывающих конфликты; применения методов и технологий профилактики

конфликтов и коррекции негативных последствий конфликтов; диагностики и разрешения конфликтов различных уровней; владеть современными компьютерными средствами и инновационными технологиями представления результатов исследовательской деятельности, способами обработки получаемых эмпирических данных и их интерпретацией.	диагностики и разрешения конфликтов различных уровней; владения современными компьютерными средствами и инновационными технологиями представления результатов исследовательской деятельности, способами обработки получаемых эмпирических данных и их интерпретацией.	конфликтов и коррекции негативных последствий конфликтов; диагностики и разрешения конфликтов различных уровней; владения современными компьютерными средствами и инновационными технологиями представления результатов исследовательской деятельности, способами обработки получаемых эмпирических данных и их интерпретацией.
--	---	---

**ПК-6** способность создавать программы, направленные на предупреждение профессиональных рисков в различных видах деятельности, отклонений в социальном и личностном статусе и развитии человека с применением психологического инструментария

Этап (уровень) освоения компетенции	Планируемые результаты обучения (показатели достижения заданного уровня освоения компетенций)	Критерии оценивания результатов обучения	
		«Не зачтено»	«Зачтено»
Первый этап (уровень)	Знать: требования к составлению программ, направленных на предупреждение конфликтных ситуаций в различных видах деятельности, общении и поведении личности; классификацию современных методов и психологических технологий разрешения и завершения конфликтов	Отсутствие знаний к требованиям к составлению программ, направленных на предупреждение конфликтных ситуаций в различных видах деятельности, общении и поведении личности; знаний классификации современных методов и психологических технологий разрешения и завершения конфликтов	Сформированные, систематические знания требований к составлению программ, направленных на предупреждение конфликтных ситуаций в различных видах деятельности, общении и поведении личности; знания классификации современных методов и психологических технологий разрешения и завершения конфликтов



Второй этап (уровень)	Уметь: составлять программы, направленные на предупреждение конфликтных ситуаций в различных видах деятельности, общении и поведении личности; классификацию современных методов и психологических технологий разрешения и завершения конфликтов	Отсутствие умений составлять программы, направленные на предупреждение конфликтных ситуаций в различных видах деятельности, общении и поведении личности; классификацию современных методов и психологических технологий разрешения и завершения конфликтов	Устойчивое умение составлять программы, направленные на предупреждение конфликтных ситуаций в различных видах деятельности, общении и поведении личности; классификацию современных методов и психологических технологий разрешения и завершения конфликтов
Третий этап (уровень)	Владеть: навыками составления и реализации программ по предупреждению конфликтных ситуаций в различных видах деятельности, общении и поведении личности	Отсутствие навыков составления и реализации программ по предупреждению конфликтных ситуаций в различных видах деятельности, общении и поведении личности	Высокий уровень владения навыками составления и реализации программ по предупреждению конфликтных ситуаций в различных видах деятельности, общении и поведении личности

Шкалы оценивания знаний, умения и навыков магистрантов очной и заочной формы обучения:

**«Зачтено»** выставляется магистранту, если он знает базовые понятия, категории и классификации конфликтов; технологии управления конфликтами, стратегии и тактики поведения в конфликтной ситуации; методы и методики практической деятельности в области технологии управления конфликтами; знает требования к составлению программ, направленных на предупреждение конфликтных ситуаций в различных видах деятельности, общении и поведении личности; умеет применять основные методы и технологии разрешения межличностных конфликтов, использовать принципы анализа и управления организационными конфликтами; адекватно подбирать средства и методы для решения поставленных задач в научном исследовании по проблемам управления конфликтами; модифицировать, адаптировать и создавать методики в области технологий управления конфликтами; умеет составлять программы, направленные на предупреждение конфликтных ситуаций в различных видах деятельности, общении и поведении личности; владеет навыками анализа информации и определения факторов и условий, вызывающих конфликты; применения методов и технологий профилактики конфликтов и коррекции негативных последствий конфликтов; навыками составления и реализации программ по предупреждению конфликтных ситуаций в различных видах деятельности, общении и поведении личности; если выполнил все формы самостоятельной работы.

**«Не зачтено»** выставляется магистранту, если он не знает базовые понятия, категории и классификации конфликтов; технологии управления конфликтами; не умеет применять основные методы и технологии разрешения межличностных конфликтов, использовать принципы анализа и управления организационными конфликтами; не умеет составлять программы, направленные на предупреждение конфликтных ситуаций в различных видах деятельности, общении и поведении личности; не владеет навыками анализа информации и определения факторов и условий, вызывающих конфликты; если не выполнены все формы самостоятельной работы.

**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-й этап Знания	базовых понятий, категорий и классификаций конфликтов, факторов и условий возникновения конфликтов, этапов и путей развития конфликта; технологий управления конфликтами, стратегий и тактик поведения в конфликтной ситуации; методов и методик научно-исследовательской и практической деятельности в области технологии управления конфликтами	<b>ПК-2</b> готовность модифицировать, адаптировать существующие и создавать новые методы и методики научно-исследовательской и практической деятельности в определенной области психологии с использованием современных информационных технологий	Глоссарий Опорная схема-конспект Анализ конфликтных ситуаций Зачёт
2-й этап Умения	применять основные методы и технологии разрешения межличностных конфликтов, использовать принципы анализа и управления организационными конфликтами; адекватно подбирать средства и методы для решения поставленных задач в научном исследовании по проблемам управления конфликтами; модифицировать, адаптировать и создавать методики в области технологий управления конфликтами		Глоссарий Опорная схема-конспект Зачёт
3-й этап Владеть навыками	навыками анализа информации и определения факторов и условий, вызывающих конфликты; применения методов и технологий профилактики конфликтов и коррекции негативных последствий конфликтов; диагностики и разрешения конфликтов различных уровней; владеть современными		Глоссарий Анализ конфликтных ситуаций Тестирование Зачёт

	компьютерными средствами и инновационными технологиями представления результатов исследовательской деятельности, способами обработки получаемых эмпирических данных и их интерпретацией.		
--	--	--	--

Этапы освоения	Результаты обучения	Компетенция	Оценочные средства
1-й этап Знания	требований к составлению программ, направленных на предупреждение конфликтных ситуаций в различных видах деятельности, общении и поведении личности; знания классификации современных методов и психологических технологий разрешения и завершения конфликтов	<b>ПК-6</b> способность создавать программы, направленные на предупреждение профессиональных рисков в различных видах деятельности, отклонений в социальном и личностном статусе и развитии человека с применением психологического инструментария	Глоссарий Опорная схема-конспект Анализ конфликтных ситуаций Зачёт
2-й этап Умения	составлять программы, направленные на предупреждение конфликтных ситуаций в различных видах деятельности, общении и поведении личности; классификацию современных методов и психологических технологий разрешения и завершения конфликтов		Глоссарий Опорная схема-конспект Зачёт
3-й этап Владеть навыками	навыками составления и реализации программ по предупреждению конфликтных ситуаций в различных видах деятельности, общении и поведении личности		Анализ конфликтных ситуаций Тестирование Зачёт

**Текущая аттестация** проводится в соответствии с Положением о текущей аттестации обучающихся по программам высшего образования Башкирского государственного университета. Текущая аттестация проводится в форме: устного индивидуального опроса, глоссария, анализа конфликтных ситуаций, опорно1 схемы-конспекта.

**Промежуточная аттестация** проводится в соответствии с Положением о промежуточной аттестации обучающихся по программам высшего образования. Рубежный контроль проводится в форме тестирования.

**Итоговая аттестация** проводится в форме зачёта.

## Устный индивидуальный опрос

Устный индивидуальный опрос предполагает обстоятельный, связный ответ учащегося на вопрос, относящийся к изучаемому учебному материалу. Проводится после изучения новой темы с целью выяснения степени усвоения информации. На практических занятиях проверяются знания магистрантов, полученные ими на лекциях и в ходе самостоятельной работы в качестве текущего контроля. Преподаватель определяет уровень их знаний, ставит оценки за выступления. Магистранты заочного отделения должны полностью освоить программу учебной дисциплины и сдать зачет. Основной формой обучения является самостоятельная работа над материалом.

### **Требования к устному ответу:**

1. Знание теоретического материала, предусмотренного программой.
2. Умение анализировать материал, устанавливать причинно-следственные связи.
3. Ответы на вопросы: полнота, аргументированность, убежденность, умение использовать ответы на вопросы для более полного раскрытия содержания вопроса
4. Качество ответа (его общая композиция, логичность, убежденность, общая эрудиция)
5. Использование дополнительной литературы при подготовке ответов.

### **Методические указания:**

Выступление не должно превышать 10 минут. Текст рассказывается, а не читается. Допускается зачитать лишь отдельные цитаты. Правильность использования терминологии по дисциплине «Технологии управления конфликтами». Владение монологической речью. Примеры приводятся в соответствии с темой устного ответа. Недопустима лишняя информация, не имеющая отношения к изучаемой теме. Должна быть соблюдена культура речи.

### **Критерии оценивания знаний у магистрантов очной и заочной формы обучения:**

**«отлично»** выставляется магистранту, если он уверенно знает базовые понятия, категории и классификации конфликтов; технологии управления конфликтами, стратегии и тактики поведения в конфликтной ситуации; методы и методики практической деятельности в области технологии управления конфликтами; знает требования к составлению программ, направленных на предупреждение конфликтных ситуаций в различных видах деятельности, общении и поведении личности;

**«хорошо»** выставляется магистранту, если он достаточно уверенно знает базовые понятия; технологии управления конфликтами; методы и методики практической деятельности в области технологии управления конфликтами; с небольшими пробелами знает требования к составлению программ, направленных на предупреждение конфликтных ситуаций;

**«удовлетворительно»** выставляется магистранту, если он недостаточно уверенно знает базовые понятия; методы и методики практической деятельности в области технологии управления конфликтами;

**«неудовлетворительно»** выставляется магистранту, если нет общего понимания вопроса.

## Содержание практических занятий

### **Тема 1. Технологии управления конфликтами**

#### **Понятие, предмет и задачи курса**

#### Вопросы для обсуждения:

1. Место технологии управления конфликтами в системе социально-гуманитарных наук.
2. Понятие «конфликт», «объект конфликта» и «предмет конфликта».
3. Основные признаки и элементы конфликта.
4. Объективные и субъективные противоречия.

5. Функциональный и дисфункциональный конфликт.
6. Основные этапы динамики конфликта.
7. Основное содержание управления конфликтом: прогнозирование, предупреждение, стимулирование, регулирование и разрешение.

## **Тема 2. Теоретические направления исследования и практическая деятельность по урегулированию конфликтов**

### Вопросы для обсуждения:

1. Методы изучения конфликтов и конфликтного поведения: наблюдение, метод экспертных оценок.
2. Психологические методы в конфликтологии.
3. Модульный социотест.
4. Ситуационный метод изучения конфликтов.
5. Исследование межгрупповых конфликтов.
6. Основные подходы к изучению межличностных конфликтов.
7. Роль социально-психологической диагностики в деятельности клинического психолога.

## **Тема 3. Теории поведения личности в конфликте**

### Вопросы для обсуждения:

1. Основные модели поведения личности в конфликте.
2. Стратегии поведения личности в конфликте.
3. Типы конфликтных личностей.
4. Конструктивное взаимодействие с конфликтными людьми.
5. Этические последствия профессиональных деформаций у представителей различных профессий. Помощь психолога в профилактике эмоционального выгорания.

## **Тема 4. Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте**

### Вопросы для обсуждения:

1. Понятие технологий рационального поведения в конфликте.
2. Управление эмоциями.
3. Основные способы избавления от гнева.
4. Правила бесконфликтного общения. Технология «Я – сообщения».
5. Метод Декартовых координат.
6. Самоменеджмент как профилактика и технология регулирования внутриличностных конфликтов.

## **Тема 5. Психология переговорного процесса по разрешению конфликтов**

### Вопросы для обсуждения:

1. Условия и факторы конструктивного разрешения конфликтов.
2. Переговорный процесс как способ разрешения конфликтов.
3. Технологии переговорного процесса.
4. Урегулирование конфликтов с участием третьей стороны.
5. Обучение эффективному поведению в конфликтах и их разрешению.

## **Тема 6. Конфликты в сфере управления**

### Вопросы для обсуждения:

1. Понятие управления и управленческих конфликтов.
2. Источники конфликтов в сфере управления. Классификация управленческих конфликтов.
3. Ролевые конфликты в сфере управления.
4. Программы предупреждения и разрешения управленческих конфликтов.

## Тема 7. Модели разрешения конфликтов различного генезиса

### Вопросы для обсуждения:

1. Разрешение конфликта: модели, стили, методы.
2. Одностороннее доминирование (силовая модель).
3. Модель компромисса.
4. Разъединение сторон.
5. Интегральная модель.
6. Симбиозный способ разрешения конфликта.

### Тест

**Тест** – это вопрос (или незаконченное предложение) с вариантами предполагаемых ответов (окончаний предложения) на него, из которых студент выбирает один верный (или неверный – по указанию в тесте) по его мнению. Магистрантам предъявляются тесты в бланковом или компьютерном виде, выбранные из программы в случайном порядке. Представленный тест поможет магистрантам обратить внимание на ключевые вопросы тем учебной дисциплины, закрепить понятийный аппарат и более эффективно подготовиться к зачёту.

**Требования к тестированию:** знание терминов, понятий, категорий, концепций и теорий по дисциплине «Технологии управления конфликтами».

### *Методические указания:*

Готовясь к тестированию, магистрантам необходимо проработать информационный материал по дисциплине, выбрать учебную литературу; четко выяснить все условия тестирования заранее (сколько тестов будет предложено, сколько времени отводится на тестирование, какова система оценки результатов и т.д.). Приступая к работе с тестами, магистранты должны внимательно и до конца прочитать вопрос и предлагаемые варианты ответов. Выбрать правильные (их может быть несколько). При ответе на чрезвычайно трудный вопрос, не надо тратить на него много времени и перейти к следующему вопросу. Вернуться к трудному вопросу в конце тестирования. Необходимо оставить время для проверки ответов, чтобы избежать механических ошибок.

### **Критерии оценки:**

«**отлично**» выставляется магистранту, если он ответил на 80%-100% вопросов;  
«**хорошо**» выставляется магистранту, если он ответил на 60%-79% вопросов;  
«**удовлетворительно**» выставляется магистранту, если он ответил на 40% - 59% вопросов;  
«**неудовлетворительно**» выставляется магистранту, если он ответил на менее 40% вопросов.

### **Типовые вопросы тестирования**

#### **Вариант 1**

1. Внутриличностный конфликт понимается как конфликт между ...
  - а) двумя бессознательными установками;
  - б) сознательной и бессознательной структурами;
  - в) двумя сознательными тенденциями;
  - г) между любыми внутриличностными структурами
2. Полный перечень структурных элементов конфликта составляют ...

- а) роли оппонентов, объект конфликта, среда конфликта;
- б) позиции субъектов, участники конфликта, зона разногласий;
- в) стороны конфликта, субъективные и объективные характеристики конфликта;
- г) образ конфликтной ситуации

3. К этапам конфликта относятся ...

- а) эскалация, конфликтная ситуация, речевое противодействие;
- б) инициация конфликта, инцидент, деструктивный конфликт;
- в) тупик, конфликтная ситуация, инцидент, эскалация, послеконфликтная стадия;
- г) речевое противодействие, эскалация, конфликтная ситуация

4. Стратегия сотрудничества ...

- а) приводит к разрешению конфликта;
- б) ее применимость и выигрышность зависит от конкретной ситуации;
- в) свидетельствует о высокой конфликтологической компетентности личности;
- г) приводит к насилию

5. Жесткие тактики поведения в конфликте ...

- а) всегда используются только после применения мягких и нейтральных;
- б) ориентируется на нанесение вреда, ущерба или использование давления на оппонента;
- в) их присутствие в конфликтном сценарии свидетельствует о недостатках воспитания личности;
- г) используется доминирование

6. К какому способу управления конфликтом можно отнести убеждение:

- а) педагогическому;
- б) административному;
- в) психологическому;
- г) политическому

7. Компромисс – это стиль разрешения конфликтов, который заключается в том, что:

- а) стороны идут на уступки друг другу;
- б) при принятии решения партнеры могут оказывать друг на друга давление, принуждение;
- в) одна из сторон стремится любым путем выйти из конфликтной ситуации;
- г) одна из сторон предлагает вознаграждение

8. Если к исполнителю одновременно предъявляет противоречивые требования линейный и функциональный руководители, то это конфликт:

- а) внутриличностный;
- б) между личностью и группой;
- в) межгрупповой;
- г) межличностный.

9. Дисфункциональный конфликт ведет к:

- а) снижению эффективности в организации;
- б) повышению эффективности в организации;
- в) снижению личной удовлетворенности;
- г) сокращению группового сотрудничества.

10. Человек определяет ситуацию, как конфликтную, исходя из ...

- а) своего решения;
- б) своего опыта;
- в) своей конфликтности;

г) решения оппонента

## Вариант 2

1. Стимулирование конфликта предполагает ...

- а) разрешение текущих проблем;
- б) диагностику существующей ситуации в коллективе;
- в) форму управления конфликтом;
- г) вынесение причины конфликта на обсуждение коллективом

2. Институционализация конфликта – это ...

- а) определение места и времени переговоров по существу конфликта;
- б) создание соответствующих органов и рабочих групп по регулированию конфликтного взаимодействия;
- в) достижение соглашения между конфликтующими сторонами по признанию конфликта;
- г) соблюдение установленных правил и норм поведения в конфликте

3. К форме завершения конфликта относятся ...

- а) уступки, компромисс, уход, соперничество;
- б) перерастание в другой конфликт, отмена, затухание, разрешение;
- в) разрешение, уход, отмена, убеждение;
- г) убеждение, разрешение, уход

4. Оцените суждение "Целью разрешения конфликта является некоторое бесконфликтное состояние, где люди взаимодействуют в полной гармонии"

- а) возможно полное разрешение конфликта;
- б) нет полного бесконфликтного состояния;
- в) главное - управлять конфликтом;
- г) главное - не провоцировать конфликт

5. Отсутствия согласия между двумя и более сторонами - это:

- а) делегирование;
- б) конфликт;
- в) стресс;
- г) харизма

6. Попытка заставить принять свою точку зрения любой ценой - это:

- а) уклонение;
- б) убеждение;
- в) принуждение;
- г) сглаживание.

7. Признание различий во мнениях, готовность ознакомиться с иными точками зрения, чтобы понять причины конфликта и найти решение, приемлемое для всех сторон, - это:

- а) уклонение;
- б) компромисс;
- в) принуждение;
- г) сглаживание;

8. Стресс – это:

- а) разные точки зрения у двух людей;
- б) этап, предшествующий конфликту;
- в) психологическое или физическое напряжение;



г) снижение удовлетворенности.

9. Перегрузка, или слишком малая нагрузка, относится к:

- а) организационным факторам;
- б) административным факторам;
- в) личностным факторам;
- г) управленческим факторам

10. Компромисс – это стиль разрешения конфликтов, который заключается в том, что:

- а) стороны идут на уступки друг другу;
- б) при принятии решения партнеры могут оказывать друг на друга давление, принуждение;
- в) одна из сторон стремится любым путем выйти из конфликтной ситуации;
- г) одна из сторон предлагает вознаграждение

### Опорная схема - конспект

**Опорная схема-конспект** представляет собой систему опорных сигналов (рисунки, чертежи и др.) и содержит основную информацию. Построение опорного конспекта способствует эффективному освоению учебного материала.

**Требования к составлению опорной схемы- конспекта:** полнота изложения информации. Использовать ключевые слова. Лаконичность и последовательность. Структурирование записей. Простота структуры. Различные способы оформления (рамки, шрифты, цвет, графики). Применение общепринятых сокращений и условных обозначений.

**Методические указания для магистрантов:**

План составления: название темы; ключевые слова и понятия, основные условные обозначения, зарисовать схему. Разделить материал на блоки и оформить в соответствии с выбранными способами. Оформить полученный конспект с помощью цветных маркеров, подчеркнуть главное, поставить знаки вопроса или восклицания возле спорных или важных моментов. Вынести на поля основные сокращения и их расшифровку. При необходимости обозначить вопросы, которые требуют дальнейшей проработки.

### Примерная структура опорной схемы-конспекта



## Опорная схема-конспект по следующим разделам:

1. Введение в конфликтологию.
2. Методы исследования конфликтов.
3. Теоретические основы конфликтологии.
4. Внутриличностные конфликты
5. Конфликты в различных сферах человеческого взаимодействия.
6. Предупреждение конфликтов.
7. Разрешение конфликтов.

### Анализ конфликтных ситуаций

Анализ конфликтных ситуаций. Практические занятия по дисциплине «Технологии управления конфликтами» предполагает закрепление и углубление теоретических знаний, получаемых в процессе самостоятельной работы, а также формирование и развитие у обучаемых навыков и умений решения конкретных задач по управлению конфликтами в различных сферах социальной действительности.

**Требования к выполнению заданий.** Конфликтные ситуации различного генезиса взяты из учебного пособия С.М.Емельянова «Практикум по конфликтологии». В зависимости от содержания изучаемого материала и целевой установки предлагается анализ конфликтных ситуаций методом обсуждения и графического контроля.

#### **Критерии оценивания заданий у магистрантов очной и заочной форм обучения:**

**«отлично»** выставляется магистранту, если проводит комплексную оценку предложенной ситуации; выбирает типовые методы и способы решения профессиональных задач, включающие осмысленное, логическое обоснование теоретических вопросов и практических действий; последовательное, уверенное выполнение практических манипуляций, способность оценить их эффективность. Умеет принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях. В процессе деятельности осуществляет поиск и использование информации для эффективного решения задачи, использует информационно-коммуникативные технологии;

**«хорошо»** выставляется магистранту, если проводит комплексную оценку предложенной ситуации с погрешностями; выбирает не все типовые методы и способы решения задач; обнаруживает достаточно уверенное выполнение практических манипуляций. Умеет принимать решения в стандартных ситуациях.

**«удовлетворительно»** выставляется магистранту, если испытывает затруднения с комплексной оценкой предложенной ситуации. Возникают затруднения при выборе типовых методов и способов решения профессиональных задач (требуются наводящие вопросы педагога; выбор тактики действий в соответствии с ситуацией возможен при подсказке педагога; правильное, но не уверенное, с нарушением последовательности выполнение манипуляций). Не использует при решении дополнительных источников информации;

**«неудовлетворительно»** выставляется магистранту, если дана неверная оценка ситуации; выбранная тактика действий может привести к ухудшению ситуации, нарушает психологическую безопасность оппонента.

### Варианты решения задач:

#### Задача 1.

*Между двумя сотрудниками организации возник спор по поводу сроков внедрения новой технологии. Один из них мотивировал предлагаемые сроки внедрения интересами производства продукции, второй свою позицию обосновывал с позиции интересов персонала, которому предстоит осваивать новую технологию. Является описанная ситуация конфликтом? Каковы перспективы развития данной ситуации и механизмы управления ею?*

### Задача 2.

В беседе руководителя с подчиненным, допустившим технологическую ошибку, которая привела к серьезному материальному ущербу фирме, руководитель предъявил претензии к подчиненному и наложил штраф в размере месячной заработной платы. Является ли описанная ситуация конфликтом? Ответ обоснуйте.

### Задача 3.

Принимая на работу сотрудника, руководитель фирмы пообещал через два месяца перевести его на вышестоящую должность. По истечении указанного срока обещание руководителя не выполнено. Можно ли описанную ситуацию идентифицировать как конфликтное взаимодействие? Если нет, то каковы перспективы развития описанной ситуации в конфликт.



## Глоссарий

Глоссарий – словарь терминов и понятий по дисциплине «Технологии управления конфликтами» с толкованием. Словарь должен способствовать правильной лексической, корпоративной коммуникации (пониманию в общении и взаимодействии лиц, связанных одной дисциплиной или профессией). Глоссарий составляется по каждой теме дисциплины.

**Цель** – упорядочение понятийного аппарата дисциплины «Технологии управления конфликтами».

### Требования к составлению глоссария:

Наличие пояснительной записки; понятия соответствуют дисциплине, расположены в алфавитном порядке; указаны источники, отсутствие фактических, орфографических, пунктуационных, синтаксических, стилистических ошибок.

### Критерии оценивания глоссария у магистрантов очной и заочной форм обучения:

«отлично» выставляется магистранту, если имеется пояснительная записка, понятия соответствуют дисциплине, расположены в алфавитном порядке, указаны источники, отсутствуют фактические, орфографические, пунктуационные, синтаксические, стилистические ошибки;

«хорошо» выставляется магистранту, если отсутствует пояснительная записка, указаны не все источники, имеются ошибки;

**«удовлетворительно»** выставляется магистранту, если отсутствует пояснительная записка, указаны не все источники, имеются ошибки, понятия расположены не по алфавиту;

**«неудовлетворительно»** выставляется магистранту, если понятия не соответствуют изучаемой дисциплине.

### Образец глоссария

**Авторитет** — общепризнанное значение, влияние; человек или группа, пользующиеся общим признанием.

**Агрессия** — поведение в конфликте, связанное с нанесением психологического или физического ущерба одним из участников другому. Может проявляться как в словесном оскорблении, так и в физическом насилии.

**Антагонизм** — непримиримое противоречие.

**Альтруизм** — бескорыстная забота о благе других людей, готовность жертвовать для других своими личными интересами.

**Антипатия** — чувство неприязни, недоброжелательности.

**Антисемитизм** - форма национальной и религиозной нетерпимости, выражающаяся во враждебном отношении к евреям.

**Арбитр** — третья сторона в конфликте, наделенная определенными функциями для его урегулирования оппонентами конфликта.

**Арбитраж** — способ разрешения споров, состоящий в обращении к арбитру.

**Внутриличностный конфликт** — состояние внутренней структуры личности, выражающееся в противоборстве противоположно направленных мотивов, целей, интересов и желаний личности при невозможности их одновременного удовлетворения. Всякий внутриличностный конфликт сопровождается отрицательными переживаниями и эмоциями, а на достаточно глубокой стадии его развития он может привести к появлению невротической личности.

**Взаимодействие межличностное** - личный контакт двух и более человек, имеющий следствием взаимные изменения их поведения, деятельности, отношения и установки.

**Вытеснение** — один из видов «психологической защиты» от внутреннего конфликта, в результате которого приемлемые для индивида мысли и переживания «изгоняются» из сознания и переводятся в сферу бессознательного.

**Границы конфликта** — рамки и пределы конфликта, касающиеся количества его участников, территории, на которой происходит конфликт, и его продолжительности.

**Гипноз** — временное состояние сознания, характеризующееся сужением его объема и резкой фокусировкой на содержании внушения, что связано с изменением функции индивидуального контроля и самосознания.

**Группа диффузная** — общность, в которой отсутствует сплоченность как ценностно — ориентационное единство, нет совместной деятельности, способной объединить ее участников.

**Группа неформальная (неофициальная)** — социальная общность, не имеющая юридически фиксированного статуса, добровольно объединенная на основе интересов, симпатий или на основе прагматической пользы.

**Группа официальная (формальная)** — социальная общность, имеющая юридически фиксированный статус, нормативно закрепленную структуру, руководство, нормативно закрепленные права и обязанности ее членов.

**Группа референтная** — социальная общность, с которой индивид соотносит себя как с эталоном и на нормы, мнения, ценности и оценки которой он ориентируется в своем поведении и самооценке.

**Диагностика конфликта** — исследование конфликта с целью описания его сущности, содержания, функций и других характеристик.

**Динамика конфликта** — развитие конфликта, включающее его основные периоды и этапы.

Забастовка — разновидность конфликта, представляющая коллективное прекращение (сокращение объема) работы или отказ от участия в каком-либо регламентированном виде деятельности, с целью добиться удовлетворения требований социального, экономического или политического характера.

Защита психологическая - регулятивная система стабилизации личности, направленная на устранение или сведение до минимума чувства тревоги, вызванного внутриличностным конфликтом. Защита психологическая выражается в таких защитных механизмах, как: подавление, отрицание, сублимация, проекция, идентификация и других.

Идентификация — уподобление, отождествление с кем-либо или чем-либо. Процесс опознания того качества личности индивида (или социальной общности) на основании которого она может быть отнесена к какому-либо классу или типу, или же на основании которого личность (социальная общность) может быть признана целостной и идентичной самой себе.

Инцидент — начальный этап в динамике открытого конфликта, характеризующийся прямым противоборством сторон.

Катарсис — очищение, освобождение от аффекта, ранее вытесненного в подсознание и являющегося причиной невротической конфликт.

Консенсус — согласие, способ урегулирования конфликтов, ориентированный на совместное согласованное решение проблемы.

Конфликт — противоборство сторон взаимодействия, имеющих противоположно направленные мотивы, цели и интересы.

Конфликт латентный — скрытый, неявный конфликт, начальная стадия в развитии конфликта, характеризующаяся отсутствием открытых действий оппонентов.

Конформность — податливость человека реальному или воображаемому давлению группы.

Конфронтация — противоборство, противопоставление различных мнений, интересов, целей.

Кризис — резкое обострение остроты конфликта, после которого наступает качественное изменение ситуации.

Лидер - член группы, за которым она признает право принимать решения в значимых для нее ситуациях в силу его личного авторитета или занимаемой должности.

Медиатор — посредник в конфликте.

Медиация — посредничество в конфликте третьей, не участвующей в нем стороны.

Межгрупповая дискриминация — установление различий между собственной и другой группами, которое может служить предтечей конфликта.

Межличностные отношения — субъективно переживаемые взаимосвязи между людьми, проявляющиеся в характере и способах взаимных влияний, оказываемых людьми друг на друга в процессе совместной деятельности и общения.

Мотивация — влечение или побуждения, вызывающие активность субъекта и определяющие ее направленность.

Насилие - любые формы принуждения в отношении индивида или группы: один из крайних способов разрешения конфликта.

Ненависть — стойкое отрицательное чувство индивида, направленное на объекты, противоречащие его потребностям, убеждениям, ценностям и интересам.

Общение — многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, в основе которого лежат потребности в совместной деятельности и который включает в себя обмен информацией, взаимодействие и понимание другого человека.

Объект конфликта — материальная, социальная, политическая или духовная ценность, по поводу которой возникает противоборство сторон, стремящихся к обладанию или пользованию ею.

Переговоры — способ разрешения (урегулирования) конфликтов, совместная деятельность противоборствующих сторон по нахождению взаимоприемлемого решения проблемы.

Посредник — третья сторона в конфликте, призванная обеспечить конструктивное обсуждение и разрешение конфликта, однако сам посредник не имеет полномочий принимать решение.

Предмет конфликта — противоречие, лежащее в основе конфликта.

Претензия — притязание, заявление права на обладание чем-либо.

Соперничество — стратегия поведения оппонента в конфликте, характеризующаяся ориентацией на свои собственные интересы.

Сотрудничество — стратегия поведения оппонента в конфликте, характеризующаяся ориентацией на совместный поиск решений.

Статус — положение субъекта в обществе или группе, определяющее его права и обязанности.

Стресс — состояние человека, возникающее в ответ на разнообразные экстремальные воздействия (стрессоры). Стресс может оказывать как положительное, мобилизующее воздействие, так и отрицательное влияние на деятельность (дистресс), вплоть до полной её дезорганизации.

Террор — политика устрашения, подавления политических противников насильственными методами.

Толерантность — 1) терпимость к чужому образу жизни, поведению, обычаям, мнениям, идеям, верованиям; 2) отсутствие или ослабление реагирования на какой-либо неблагоприятный фактор.

Третейский судья — третья сторона в конфликте, решения которой являются обязательными для оппонентов.

Фрустрация — переживание неудачи, блокирование целенаправленного поведения.

Ценностные ориентации - идеологические, политические, моральные и другие основания для оценки человеком окружающей действительности.

Эволюция конфликта — процесс постепенного развития конфликта от простых к более сложным формам.

Эскалация конфликта — нарастание остроты и размаха конфликтных действий, обусловленное обострением противоречий между оппонентами.

Этнический конфликт - форма межгруппового конфликта, когда группы с противоречивыми интересами поляризуются по этническому признаку.

## Итоговая аттестация

Структура билета для зачёта у магистрантов очной и очно-заочной форм обучения:

Каждый билет включает 2 вопроса. Первый вопрос предполагает знание основ технологий управления конфликтами. Второй вопрос предполагает анализ опорной схемы-конспекта и конфликтных ситуаций.

### Вопросы для зачёта

1. Объект и предмет дисциплины «Технологии управления конфликтами», их сходство и различие.
2. Основные характеристики конфликта.
3. Понятие «объект конфликта» и «предмет конфликта».
4. Роль в конфликте группы поддержки, инициаторов, организаторов, пособников и посредников. Приведите примеры.
5. Понятие «среда конфликта», назовите виды среды и отличия.
6. «Акцентуированная личность» и ее основные характеристики.
7. Психологические доминанты поведения личности.
8. Сравните причину конфликта и повод. Объясните в чем суть причины конфликта.
9. Дайте характеристику объективным и субъективным противоречиям. Приведите пример.
10. Главные объективные факторы возникновения конфликта.
11. Влияние неадекватных оценок и восприятия на возникновение конфликта. Приведите примеры из вашего жизненного опыта.
12. Основные периоды и этапы динамики конфликта.
13. Открытый конфликт. Этапы развертывания открытого конфликта.
14. Демонстрация силы, угроза ее применения и применения насилия.
15. Завершение конфликта как последний этап развития открытого конфликта.
16. Послеконфликтный синдром. Приведите его примеры.
17. Основные теории внутриличностного конфликта.
18. Основные виды внутриличностных конфликтов. Приведите пример.
19. Ролевой конфликт. Сравните межролевой и внутриролевой конфликты.
20. Внешние причины внутриличностного конфликта, обусловленные положением личности в группе. Приведите пример.
21. Способы предупреждения внутриличностных конфликтов.
22. Межличностный конфликт и его функции. Его роль в управлении персоналом.
23. Организационные конфликты: причины и последствия
24. Производственные конфликты. Назовите основные причины и способы урегулирования конфликтов
25. Трудовые конфликты в организации. Назовите основные причины и способы урегулирования конфликтов.
26. Особенности технологий управления конфликтами.
27. Динамика переговоров. Назовите основные стадии.
28. Этические последствия профессиональных деформаций у представителей различных профессий. Помощь психолога в профилактике эмоционального выгорания.
29. Роль социально-психологической диагностики в деятельности клинического психолога.
30. Программы предупреждения и разрешения управленческих конфликтов.

**5. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**  
**5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины**

**Основная литература:**

1. Анцупов А.Я. Конфликтология: учебник / А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов.— М.: ЮНИТИ, 2000.— 551 с.
2. Гришина Н.В. Психология конфликта / Н.В. Гришина.— 2-е изд., перераб. и доп. — СПб.: Питер, 2009.— 544 с.

**Дополнительная литература:**

3. Цветков В.Л. Психология конфликта. От теории к практике [Электронный ресурс]: учеб. пособие / В.Л. Цветков.— Москва: Юнити-Дана, 2015.— 183 с. — Доступ к тексту электронного издания возможен через Электронно-библиотечную систему «Университетская библиотека online» .— ISBN 978-5-238-02360-1 .— <URL:<http://biblioclub.ru/>



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

№	Учебные и научные ресурсы	Характеристика	Доступ	Регистрация	Ссылка на ресурс
<b>Учебные ресурсы</b>					
1.	Электронно-библиотечная система «Электронный читальный зал»	Полнотекстовая БД учебных и научных электронных изданий, в т.ч. содержит внутривузовские издания	Авторизованный доступ по паролю из любой точки сети Интернет	Регистрация в Отделе Электронной информации Библиотеки (корпус физмата, читальный зал №2)	<a href="https://bashed.u.bibliotech.ru/Account/LogOn">https://bashed.u.bibliotech.ru/Account/LogOn</a>
2.	Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека online»	Полнотекстовая БД учебных и научных электронных изданий	Авторизованный доступ по паролю из любой точки сети Интернет	Регистрация с любого ПК из сети БашГУ,	<a href="http://www.biblioclub.ru/">http://www.biblioclub.ru/</a>
3.	Электронно-библиотечная система издательства «Лань»	Полнотекстовая БД учебных и научных электронных изданий	Авторизованный доступ по паролю из любой точки сети Интернет	Регистрация с любого ПК из сети БашГУ	<a href="http://e.lanbook.com/">http://e.lanbook.com/</a>
<b>Российские научные ресурсы</b>					
4.	Научная электронная библиотека (eLibrary)	Полнотекстовая и аннотированная БД электронных научных изданий и публикаций в периодических изданиях	Авторизованный доступ по паролю в сети вуза. Пользование ресурсами открытого доступа с любого компьютера в сети Интернет	Регистрация с любого ПК из сети БашГУ.	<a href="http://elibrary.ru/">http://elibrary.ru/</a>
5.	База данных «Вестник Московского университета» (на платформе East View)	Полнотекстовая БД научных статей, опубликованных в журнале «Вестник МГУ» (25 серий)	Авторизованный доступ по паролю в сети вуза	Без регистрации	<a href="http://online.ebiblioteka.ru/">http://online.ebiblioteka.ru/</a>

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

Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
1	2	3
<p>1. <b>Учебные аудитории</b> для проведения занятий лекционного типа: аудитория № 606 (гуманитарный корпус), аудитория № 607 (гуманитарный корпус). 2. <b>Учебные аудитории</b> для проведения занятий семинарского типа: аудитория № 603 (гуманитарный корпус), аудитория № 604 (гуманитарный корпус). 3. Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации: аудитория № 602 б (гуманитарный корпус). 4. Помещение для самостоятельной работы: читальный зал №5 (гуманитарный корпус)</p>	<p><b>Аудитория № 606</b> Учебная мебель, доска, мультимедийный проектор Panasonic PT-LB78BE, экран настенный Classic Norma 244*183, ноутбук Lenovo G570, 15.6, Intel Celeron, 2 Gb <b>Аудитория № 607</b> Учебная мебель, доска, мультимедийный проектор Panasonic PT-LB78BE, экран настенный Classic Norma 244*183, ноутбук Lenovo G570, 15.6, Intel Celeron, 2 Gb <b>Аудитория № 603</b> Учебная мебель, доска <b>Аудитория № 604</b> Учебная мебель, доска <b>Аудитория № 602 б</b> Учебная мебель <b>Читальный зал №5</b> 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.</p>	<p>1. Windows 8 Russian. Windows Professional 8 Russian Upgrade. Бессрочная лицензия OLP NL Academic Edition (договор №104 от 17.06.2013 г.) 2. Microsoft Office Standard 2013 Russian. Бессрочная лицензия OLP NL Academic Edition (договор №114 от 12.11.2014 г.)</p>
Компьютерный класс	Тестирование	Компьютеры, имеющие информационно-вычислительные аналитические системы, которые включают в себя базы данных, методы обработки информации.

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
ФГБОУ ВО «БАШКИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Факультет психологии

**СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ**

дисциплины **Технологии управления конфликтами**  
на 2 курсе (3 семестр)

очная форма

<b>Вид работы</b>	<b>Объем дисциплины</b>
Общая трудоемкость дисциплины (ЗЕТ / часов)	2 ЗЕТ/72
Учебных часов на контактную работу с преподавателем:	26,2
лекций	-
практических/ семинарских	26
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) включая подготовку к экзамену	45,8
Учебных часов на подготовку к экзамену/зачёту/дифференцированному зачёту	-

Форма контроля:

зачёт\_3\_ семестр

№ п/п	Тема и содержание	Форма изучения материалов: практические занятия, самостоятельная работа и трудоемкость (в часах)					Основная и дополнительная литература, рекомендуемая обучающимся (номера из списка)	Задания по самостоятельной работы обучающихся	Форма текущего контроля успеваемости (компьютерные тесты и т.п.)
		Всего	ЛК	ПР/СЕМ	ЛР	СР			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.	Технологии управления конфликтами. Понятие, предмет и задачи курса	10	-	4	-	6	О-1, 2 Д- 3	Подготовка глоссария	Проверка глоссария
2.	Теоретические направления исследования и практическая деятельность по урегулированию конфликтов	10	-	4	-	6	О-1, 2 Д- 3	Подготовка глоссария Составление опорной схемы-конспекта	Опорная схема-конспект
3.	Теории поведения личности в конфликте	10	-	4	-	6	О-1, 2 Д- 3	Конфликтные ситуации Подготовка глоссария	Решение конфликтных ситуаций
4.	Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте	8	-	2		6	О-1, 2 Д- 3	Подготовка глоссария	Проверка глоссария

5	Психология переговорного процесса разрешения конфликтов по	10	-	4		6	О-1, 2 Д- 3	Опорная схема-конспект Подготовка глоссария	Проверка опорной схемы-конспекта Проверка глоссария
6	Конфликты в сфере управления	11	-	4		7	О-1, 2 Д- 3	Подготовка глоссария Конфликтные ситуации	Решение конфликтных ситуаций Проверка глоссария
7	Модели разрешения конфликтов различного генезиса	12,8	-	4		8,8	О-1, 2 Д- 3	Подготовка к тестированию	Тестирование
	<b>Всего</b>	71,8	-	26	-	45,8			
	<b>ФКР</b>	0,2							
	<b>Итого</b>	72		26		45,8			

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
ФГБОУ ВО «БАШКИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Факультет психологии

**СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ**

дисциплины **Технологии управления конфликтами**  
на 2 курсе (сессия 3) и на 3 курсе (2 сессия)

заочная форма

<b>Вид работы</b>	<b>Объем дисциплины</b>
Общая трудоемкость дисциплины (ЗЕТ / часов)	2 ЗЕТ/72
Учебных часов на контактную работу с преподавателем:	36,4
лекций	12
практических/ семинарских	24
лабораторных	-
других (групповая, индивидуальная консультация и иные виды учебной деятельности, предусматривающие работу обучающихся с преподавателем) (ФКР)	0,4
Учебных часов на самостоятельную работу обучающихся (СР) включая подготовку к экзамену	28
Учебных часов на подготовку к экзамену/зачёту/дифференцированному зачёту	

Форма контроля:

зачёт 2, 3 годы обучения; сессии 3,2

№ п/п	Тема и содержание	Форма изучения материалов: практические занятия, самостоятельная работа и трудоемкость (в часах)					Основная и дополнительная литература, рекомендуемая обучающимся (номера из списка)	Задания по самостоятельной работы обучающихся	Форма текущего контроля успеваемости (компьютерные тесты и т.п.)
		Всего	ЛК	ПР/С ЕМ	СР	Контр оль			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<b>2 курс сессия 3</b>									
1.	Технологии управления конфликтами. Понятие, предмет и задачи курса	18,8	2	2	13	1,8	О-1, 2 Д-3	Глоссарий	Проверка глоссария
2.	Теоретические направления исследования и практическая деятельность по урегулированию конфликтов	17	-	2	13	2	О-1, 2 Д-3	Глоссарий Опорная схема-конспект	Проверка глоссария Проверка опорной схемы-конспекта
	Всего	35,8	2	4	26	3,8			Зачёт
	ФКР	0,2							
<b>3 курс сессия 2</b>									
3.	Теории поведения личности в конфликте	9	2	4	2	1	О-1, 2 Д-3	Подготовка глоссария Конфликтные ситуации	Решение конфликтных ситуаций Проверка глоссария

4.	Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте	7	2	4		1	О-1, 2 Д-3	Подготовка глоссария	Проверка глоссария
5	Психология переговорного процесса разрешения конфликтов по	7	2	4		1	О-1, 2 Д-3	Подготовка глоссария	Проверка глоссария
6	Конфликты в сфере управления	6,8	2	4		0,8	О-1, 2 Д-3	Подготовка глоссария Конфликтные ситуации	Проверка глоссария Решение конфликтных ситуаций
7	Модели разрешения конфликтов различного генезиса	6	2	4		-	О-1, 2 Д-3	Подготовка к тестированию	Тестирование
	<b>Всего</b>	35,8	10	20	2	3,8			
	<b>ФКР</b>	0,2							
	<b>Итого</b>	71,6	12	24	28	7,6			Зачёт



МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
ФГБОУ ВО «БАШКИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Факультет психологии

**СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ**

дисциплины «Технологии управления конфликтами»  
на 2 курсе

очно-заочная форма обучения

<b>Вид работы</b>	<b>Объем дисциплины</b>
Общая трудоемкость дисциплины (ЗЕТ / часов)	2 ЗЕТ/72
Учебных часов на контактную работу с преподавателем:	14,2
лекций	-
практических/ семинарских	-
лабораторных	14
других (групповая, индивидуальная консультация и иные виды учебной деятельности, предусматривающие работу обучающихся с преподавателем) (ФКР)	0,2
Учебных часов на самостоятельную работу обучающихся (СР) включая подготовку к экзамену	57,8
Учебных часов на подготовку к экзамену/зачёту/дифференцированному зачёту	

Форма контроля:

Зачёт- 2 курс

№ п/п	Тема и содержание	Форма изучения материалов: практические занятия, самостоятельная работа и трудоемкость (в часах)					Основная и дополнительная литература, рекомендуемая обучающимся (номера из списка)	Задания по самостоятельной работы обучающихся	Форма текущего контроля успеваемости (компьютерны е тесты и т.п.)
		Все го	ЛК	ПР/ СЕМ	Лаб	СР			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.	Технологии управления конфликтами. Понятие, предмет и задачи курса	11	-	-	2	9	О-1, 2 Д- 3	Глоссарий	
2.	Теоретические направления исследования и практическая деятельность по урегулированию конфликтов	10	-	-	2	8	О-1, 2 Д- 3	Глоссарий Опорная схема- конспект	
3.	Теории поведения личности в конфликте	11	-	-	2	9	О-1, 2 Д- 3	Глоссарий Решение конфликтных ситуаций	
4.	Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте	10	-	-	2	8	О-1, 2 Д- 3	Глоссарий	
5	Психология переговорного процесса по разрешению конфликтов	10	-	-	2	8	О-1, 2 Д- 3	Глоссарий Опорная схема- конспект	
6	Конфликты в сфере управления	10	-	-	2	8	О-1, 2 Д- 3	Глоссарий Решение конфликтных ситуаций	

7	Модели разрешения конфликтов различного генезиса	9,8	-		2	7,8	О-1, 2 Д- 3	Тестирование	
	<b>Всего</b>	71,8	-	-	14	57,8			
	<b>ФКР</b>	0,2							
	<b>Итого</b>	72	-	-	14	57,8			