

Приложение № 6 к ОПОП высшего образования, направление подготовки 37.03.01 Психология, направленность (профиль) программы прикладного бакалавриата «Психологическое консультирование»

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
МОСКОВСКИЙ ГУМАНИТАРНО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
(АНО ВО МГЭУ)
НИЖЕГОРОДСКИЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Б1.В.07 «ПРАКТИЧЕСКАЯ КОНФЛИКТОЛОГИЯ»

Направление подготовки **37.03.01 Психология**
Направленность (профиль) основной профессиональной образовательной программы прикладного бакалавриата «**Психологическое консультирование**»

Формы обучения:	очная, заочная
Виды профессиональной деятельности:	практическая
Учебный год:	2019/2020



Нижегород 2019

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
МОСКОВСКИЙ ГУМАНИТАРНО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
(АНО ВО МГЭУ)
НИЖЕГОРОДСКИЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

УТВЕРЖДАЮ
Директор НИ (Ф) АНО ВО МГЭУ
 Е.Б. Жбаков
«29» апреля 2019г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«ПРАКТИЧЕСКАЯ КОНФЛИКТОЛОГИЯ»

Направление подготовки **37.03.01 Психология**

Направленность (профиль) основной профессиональной образовательной программы
прикладного бакалавриата «**Психологическое консультирование**»

Формы обучения:	очная, заочная
Виды профессиональной деятельности:	практическая
Учебный год:	2019/2020

Нижний Новгород 2019

Рабочая программа дисциплины разработана в соответствии с:

- Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 37.03.01 Психология, утвержденным приказом Минобрнауки России от 07.08.2014 г. № 946 (зарегистрирован в Минюсте РФ от 15 октября 2014 г. № 34320) (далее - ФГОС ВО, Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования);

- приказом Минобрнауки России от 05.04.2017 № 301 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры»;

- учебными планами (очной и заочной форм обучения), составленными на основе Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 37.03.01 Психология, направленность (профиль) программы «Психологическое консультирование».

Рабочая программа дисциплины «Практическая конфликтология». – Н.Новгород: НИ(ф) МГЭУ, 2019. – 48 с.

№ 4689

Разработчик:

Заведующий кафедрой
психологии НИ (ф)АНО ВО
МГЭУ, к.пед.н., доцент
*Должность, ученая степень,
ученое звание*



подпись

Т.А. Фокина
И.О. Фамилия

Рецензент:

Профессор кафедры
психологии Федерального
государственного казенного
образовательного учреждения
высшего образования
«Московский университет
Министерства внутренних
дел России им. В.Я.Кикотя»,
доктор психологических наук,
профессор
*Должность, ученая степень,
ученое звание*



подпись

И.Б. Лебедев
И.О. Фамилия

Рабочая программа дисциплины:

- рассмотрена на заседании кафедры психологии
(протокол от 10.04.2019 №9).

Заведующий кафедрой к.п.н., доцент



Т.А. Фокина

СОДЕРЖАНИЕ

1. <u>Цели и задачи обучения по дисциплине</u>	5
2. <u>Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы</u>	5
3. <u>Место дисциплины в структуре образовательной программы</u>	6
4. <u>Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебной работы) и на самостоятельную работу обучающихся</u>	6
5. <u>Содержание дисциплины, структурированное по темам, с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий</u>	8
6. <u>Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине</u>	15
7. <u>Оценочные материалы для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине</u>	16
7.1 <u>Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы</u>	16
7.2 <u>Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания</u>	17
7.3 <u>Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций</u>	21
8. <u>Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины</u>	37
9. <u>Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины</u>	38
10. <u>Методические рекомендации для обучающихся по освоению дисциплины</u>	40
10.1. <u>Общие методические рекомендации по освоению дисциплины «Практическая конфликтология» для обучающихся</u>	41
10.2. <u>Методические рекомендации по самостоятельной работе по дисциплине «Практическая конфликтология» для обучающихся</u>	42
11. <u>Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационно-справочных систем</u>	43
12. <u>Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине</u>	44
13. <u>Средства адаптации образовательного процесса по дисциплине к потребностям обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ)</u>	46

1. Цели и задачи обучения по дисциплине

Цель обучения по дисциплине «Практическая конфликтология» – овладение обучающимися практическими умениями в области управления конфликтами, а также знакомство обучающихся с субъективно-объективной природой конфликта, конфликтогенами и их видами.

Задачи изучения дисциплины «Практическая конфликтология»:

формирование положительной мотивации к деятельности по предупреждению и конструктивному разрешению конфликтов;

обучение практике работы по диагностике конфликтов;

овладение знаниями и первичными навыками психической саморегуляции в предконфликтных и конфликтных ситуациях;

выработка умения определять условия, способы и приемы предупреждения межличностных конфликтов;

формирование первичных навыков конструктивного разрешения межличностных конфликтов различных видов;

анализ, диагностика, прогнозирование конфликтов;

рассмотрение области практического применения конфликтологических знаний в профессиональной и других сферах деятельности психологов.

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

Процесс изучения дисциплины «Практическая конфликтология» направлен на формирование у обучающихся по программе высшего образования – программе бакалавриата – по направлению подготовки 37.03.01 Психология, направленность (профиль) программы прикладного бакалавриата: «Психологическое консультирование» профессиональных компетенций ПК-1 и ПК-4.

Код и описание компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине «Практическая конфликтология»
ПК-1 способность к реализации стандартных программ, направленных на предупреждение отклонений в социальном и личностном статусе и развитии, профессиональных рисков в различных видах деятельности	Знает: методологические проблемы конфликтологии, сущность, типологию, эволюцию, структуру, динамику, функции конфликтов; особенности стандартных программ, направленных на предупреждение конфликтов
	Умеет: применять стандартные программы, направленные на предупреждение конфликтов, влияющих на отклонение в социальном и личностном статусе и развитии, профессиональных рисков в различных видах деятельности
	Владеет: основными приемами реализации стандартных программ, направленными на предупреждение конфликтов, влияющих на отклонение в социальном и личностном статусе и развитии; методами и приемами конструктивного разрешения межличностных конфликтов в различных видах деятельности

<p style="text-align: center;">ПК-4</p> <p>способность к выявлению специфики психического функционирования человека с учетом особенностей возрастных этапов, кризисов развития и факторов риска, его принадлежности к гендерной, этнической, профессиональной и другим социальным группам</p>	<p>Знает: особенности методов и приемов предупреждения и конструктивного разрешения различных типов и видов конфликтов с учетом особенностей возрастных этапов, кризисов развития и факторов риска</p>
	<p>Умеет: выявлять особенности протекания и влияния конфликтов на процессы жизнедеятельности личности и коллективов</p>
	<p>Владет: навыками применения методов и приемов предупреждения и конструктивного разрешения различных типов и видов конфликтов с учетом особенностей возрастных этапов, кризисов развития и факторов риска; навыками психической саморегуляции в предконфликтных и конфликтных ситуациях в гендерной, этнической, профессиональной и других социальных группах</p>

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина Б1.В.07 «Практическая конфликтология» реализуется в рамках вариативной части Блока I «Дисциплины (модули)» образовательной программы бакалавриата.

Дисциплина «Практическая конфликтология» реализуется в 8-м семестре для обучающихся в очной форме обучения и в 9-м семестре для обучающихся в заочной форме обучения.

В качестве промежуточной аттестации по дисциплине предусмотрен **зачет в 4-м семестре, у обучающихся в очной форме обучения, зачет в 3 семестре у обучающихся в заочной форме обучения**, который входит в общую трудоемкость дисциплины. **Экзамен в 5 семестре у обучающихся в очной форме обучения, экзамен в 4 семестре у обучающихся в заочной форме обучения**, который входит в общую трудоемкость дисциплины.

Итоговая оценка уровня сформированности компетенций ПК-1, ПК-4 определяется в период государственной итоговой аттестации.

4. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебной работы) и на самостоятельную работу обучающихся

Согласно учебным планам общая трудоемкость дисциплины «Практическая конфликтология» составляет 6 зачетных единиц (216 часов).

Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр 4	Семестр 5
Контактная работа* (аудиторные занятия) всего, в том числе:	108	54	54
лекции	54	18	36
практические	54	36	18
Самостоятельная работа*всего:	72	54	18

Промежуточная аттестация - зачет, экзамен	36		36
Общая трудоемкость	216	108	108

Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр 3	Семестр 4
Контактная работа* (аудиторные занятия) всего, в том числе:	28	12	16
лекции	12	6	6
практические	16	6	10
Самостоятельная работа*всего:	175	60	115
Промежуточная аттестация - зачет, экзамен	13		4+9
Общая трудоемкость	216	72	144

* для обучающихся по индивидуальному учебному плану количество часов контактной и самостоятельной работы устанавливается индивидуальным учебным планом¹

Дисциплина реализуется посредством проведения учебных занятий (включая проведение текущего контроля успеваемости) и промежуточной аттестации обучающихся. В соответствии с рабочей программой и тематическим планом изучение дисциплины проходит в форме контактной работы обучающихся с преподавателем и самостоятельной работы обучающихся. При реализации дисциплины предусмотрена аудиторная контактная работа и внеаудиторная контактная работа посредством электронной информационно-образовательной среды. Учебный процесс в аудитории осуществляется в форме лекций и практических занятий. В лекциях раскрываются основные темы изучаемого курса, которые входят в рабочую программу. На практических занятиях более подробно изучается программный материал в плоскости отработки практических умений и навыков и усвоения тем. Внеаудиторная контактная работа включает в себя проведение текущего контроля успеваемости (тестирование) в электронной информационно-образовательной среде.

¹Примечание:

для обучающихся по индивидуальному учебному плану - учебному плану, обеспечивающему освоение соответствующей образовательной программы на основе индивидуализации ее содержания с учетом особенностей и образовательных потребностей конкретного обучающегося (в том числе при ускоренном обучении, для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов).

5.Содержание дисциплины, структурированное по темам, с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

5.1. Разделы дисциплины и трудоемкость по видам учебных занятий

Тематический план для очной формы обучения

№	Наименование темы	Количество часов по учебному плану	Количество аудиторных часов	Из них, час		Самостоятельная работа	Формируемые компетенции
				лекции	практические занятия		
4-й семестр							
1	Теоретические основы конфликтологии	16	8	2/2*	6	8	ПК-1; ПК-4
2	Классификация конфликтов	18	8	2/2*	6	10	ПК-1; ПК-4
3	Стратегия поведения в конфликте	16	8	2	6	8	ПК-1; ПК-4
4	Динамические характеристики конфликта	20	10	4	6	10	ПК-1; ПК-4
5	Предупреждение конфликтов	18	10	4	6/4*	8	ПК-1; ПК-4
6	Анализ, диагностика, прогнозирование конфликтов	20	10	4	6/4*	10	ПК-1; ПК-4
	Промежуточная аттестация по дисциплине - зачет						ПК-1; ПК-4
	Всего за 4-й семестр	108	54	18/4*	36/8*	54	
5-й семестр							
7	Организационные изменения и оптимальные управленческие решения как условие предупреждения и разрешения конфликтов	10	8	6/4*	2	2	ПК-1; ПК-4
8	Социально-психологические технологии управления конфликтами	10	8	6/4*	2	2	ПК-1; ПК-4
9	Бизнес-конфликты	10	8	6	2	2	ПК-1; ПК-4
10	Тренинги в решении конфликтов	14	10	6	4	4	ПК-1; ПК-4
11	Практическая конфликтология в управленческом консультировании	14	10	6	4/2*	4	ПК-1; ПК-4
12	Инновации и традиции в подготовке конфликтологов	14	10	6	4/2*	4	ПК-1; ПК-4

	Промежуточная аттестация по дисциплине - экзамен	36					ПК-1; ПК-4
	Всего за 5-й семестр	108	54	36/8*	18/4*	18	
	Итого:	216	108	54/12*	54/12*	72	

* часы занятий, проводимых в активной и интерактивной формах

Тематический план для заочной формы обучения

№	Наименование темы	Количество часов по учебному плану	Количество аудиторных часов	Из них, час		Самостоятельная работа	Формируемые компетенции
				лекции	практические занятия		
3-й семестр							
1	Теоретические основы конфликтологии	12	2	2		10	ПК-1; ПК-4
2	Классификация конфликтов	12	2	2		10	ПК-1; ПК-4
3	Стратегия поведения в конфликте	12	2	2		10	ПК-1; ПК-4
4	Динамические характеристики конфликта	12	2		2	10	ПК-1; ПК-4
5	Предупреждение конфликтов	12	2		2	10	ПК-1; ПК-4
6	Анализ, диагностика, прогнозирование конфликтов	12	2		2/2*	10	ПК-1; ПК-4
	Всего за 3-й семестр	72	12	6	6/2*	60	
4-й семестр							
7	Организационные изменения и оптимальные управленческие решения как условие предупреждения и разрешения конфликтов	20	2	2/2*		18	ПК-1; ПК-4
8	Социально-психологические технологии управления конфликтами	22	4	2	2	18	ПК-1; ПК-4
9	Бизнес-конфликты	23	4	2	2	19	ПК-1; ПК-4
10	Тренинги в решении конфликтов	22	2		2	20	ПК-1; ПК-4
11	Практическая конфликтология в управленческом консультировании	22	2		2	20	ПК-1; ПК-4
12	Инновации и традиции в подготовке конфликтологов	22	2		2/2*	20	ПК-1; ПК-4
	Промежуточная аттестация	4					ПК-1;

	по дисциплине - зачет						ПК-4
	Промежуточная аттестация по дисциплине - экзамен	9					ПК-1; ПК-4
	Всего за 4-й семестр	144	16	6/2*	10/2*	115	
	Итого:	216	28	12/2*	16/4*	175	

* часы занятий, проводимых в активной и интерактивной формах

Формы учебных занятий с использованием активных и интерактивных технологий обучения

№	Наименование разделов (тем), в которых используются активные и/или интерактивные образовательные технологии	Образовательные технологии
Очная форма обучения		
1.	Лекция Тема 1. Теоретические основы конфликтологии	Вводная лекция - дает первое целостное представление об учебном предмете и ориентирует студента в системе работы по данному курсу. Лектор знакомит обучающихся назначением и задачами курса, его ролью и местом в системе учебных дисциплин и в системе подготовки специалиста. Дается краткий обзор курса, вехи развития науки и практики, достижения в этой сфере, имена известных ученых, излагаются перспективные направления исследований. На этой лекции высказываются методические и организационные особенности работы в рамках курса, а также дается анализ учебно-методической литературы, рекомендуемой обучающимся, уточняются сроки и формы отчетности.
2.	Лекция Тема 2. Классификация конфликтов	Лекция-визуализация - визуальная форма подачи лекционного материала средствами ТСО или аудио-видеотехники (видео-лекция). Чтение такой лекции сводится к развернутому или краткому комментированию просматриваемых визуальных материалов.
3.	Практическое/семинарское занятие Тема 5. Предупреждение конфликтов	Мастер-класс - метод обучения, раскрывающий творческий потенциал обучающихся, постановка проблемной задачи и решение ее через проигрывание различных ситуаций
4.	Практическое занятие Тема 6. Анализ, диагностика, прогнозирование конфликтов	Разбор психологических ситуаций. Под разбором психологических ситуаций понимается техника обучения, использующая описание психологических

		ситуаций, при которой обучающиеся должны проанализировать проблему, разобраться в ее сути, предложить возможные решения и выбрать лучшее из них.
5.	Лекция Тема 7. Организационные изменения и оптимальные управленческие решения как условие предупреждения и разрешения конфликтов	Проблемная лекция - изложение нового материала через проблемные вопросы, задачи или ситуации. При этом процесс познания обучающихся в сотрудничестве и диалоге с преподавателем приближается к исследовательской деятельности. Содержание проблемы раскрывается путем организации поиска ее решения или суммирования и анализа традиционных и современных точек зрения.
6.	Лекция Тема 8. Социально-психологические технологии управления конфликтами	Лекция-визуализация - визуальная форма подачи лекционного материала средствами ТСО или аудио-видеотехники (видео-лекция). Чтение такой лекции сводится к развернутому или краткому комментированию просматриваемых визуальных материалов.
7.	Практическое занятие Тема 11. Практическая конфликтология в управленческом консультировании	Мастер-класс - метод обучения, раскрывающий творческий потенциал обучающихся, постановка проблемной задачи и решение ее через проигрывание различных ситуаций
8.	Практическое занятие Тема 12. Инновации и традиции в подготовке конфликтологов	Разбор психологических ситуаций по профилактике расстройств личности. Под разбором психологических ситуаций понимается техника обучения, использующая описание психологических ситуаций, при которой обучающиеся должны проанализировать проблему, разобраться в ее сути, предложить возможные решения и выбрать лучшее из них.
Заочная форма обучения		
1.	Практическое занятие Тема 6. Анализ, диагностика, прогнозирование конфликтов	Разбор психологических ситуаций. Под разбором психологических ситуаций понимается техника обучения, использующая описание психологических ситуаций, при которой обучающиеся должны проанализировать проблему, разобраться в ее сути, предложить возможные решения и выбрать лучшее из них.
2.	Лекция Тема 7. Организационные изменения и оптимальные	Проблемная лекция - изложение нового материала через проблемные вопросы, задачи или ситуации. При этом процесс

	управленческие решения как условие предупреждения и разрешения конфликтов	познания обучающихся в сотрудничестве и диалоге с преподавателем приближается к исследовательской деятельности. Содержание проблемы раскрывается путем организации поиска ее решения или суммирования и анализа традиционных и современных точек зрения.
3.	Практическое занятие Тема 12. Инновации и традиции в подготовке конфликтологов	Разбор психологических ситуаций по профилактике расстройств личности. Под разбором психологических ситуаций понимается техника обучения, использующая описание психологических ситуаций, при которой обучающиеся должны проанализировать проблему, разобраться в ее сути, предложить возможные решения и выбрать лучшее из них.

5.2 Содержание дисциплины, структурированное по темам

Тема 1. Теоретические основы конфликтологии (ПК-1, ПК-4)

Терминологический аппарат проблемы практической конфликтологии. Методы конфликтологии. Этапы развития конфликтологии. Развитие теории о конфликтах, их роли в жизни общества. Современная конфликтология как меганаука (теория конфликта в философии и естествознании, экономической теории, психологии, математических науках, место конфликтологии в теории управления). Понятие конфликта, его сущности. Структура и процесс развития конфликта. История развития конфликтологии в Древнем Китае. История развития конфликтологии в Древней Индии. История развития конфликтологии в Древней Греции. История развития конфликтологии в средние века. Становление конфликтологии в XX в. Отечественная школа конфликтологии*.

Тема 2. Классификация конфликтов (ПК-1, ПК-4)

Базовые признаки конфликта. Структура конфликта. Диалектическая функция конфликта. Конструктивная функция конфликта. Деструктивная функция конфликта. Классификация конфликтов. Межиндивидуальные конфликты. Межгрупповые конфликты. Группы интересов. Группы этнонационального характера. Группы, объединенные общностью положения. Конфликты между ассоциациями. Внутри- и межинституциональные конфликты. Конфликты между государственными образованиями. Конфликты между культурами или типами культур.

Виды конфликтов по отношению к отдельному субъекту: внутренние (внутриличностные конфликты); внешние (межличностные, между личностью и группой, межгрупповые). Мотивационные, когнитивные, ролевые конфликты (К. Левин). Конфликт ролей; конфликт, вызванный фрустрацией, конфликт целей (Ф. Лютенс).

По источникам возникновения (конфликты интересов, ценностей, идентификации). По социальным последствиям (успешные, безуспешные, созидательные или

* Для самостоятельного изучения.

конструктивные, разрушительные или деструктивные). По масштабности (локальные, региональные, межгосударственные, глобальные, микро-, макро-, мегаконфликты). По формам борьбы (мирные и немирные). По особенностям условий происхождения (эндогенные и экзогенные). По отношению субъектов к конфликту (подлинный, случайный, ложный, латентный). Поиспользованной сторонами тактики (сражение, игра, дебаты) (Дарендорф).

Тема конфликта в народном творчестве. Художественные произведения как отражение конфликтных ситуаций. Проблема конфликта в военной науке. Изучение конфликтов в искусствоведении. Исследование конфликта в исторических науках. Математические модели конфликтных явлений. Особенности изучения конфликтов в педагогике. Семейные конфликты. Инновационный конфликт. Трудовой конфликт. Причины конфликтов*.

Тема 3. Стратегия поведения в конфликте (ПК-1, ПК-4)

Классификация конфликтных личностей. Агрессия в конфликте. Условия протекания конфликта.

Понятие и виды стратегий. Стратегический менеджмент. Пять различных толкований понятия «стратегия» Г. Минцберга: стратегия как план; стратегия как прием; стратегия как паттерн; стратегия как позиция; стратегия как перспектива. Экономические стратегические альтернативы: стратегия роста; стратегия стабилизации; стратегия экономии; комбинированная стратегия. Понятие стратегии экономии: стратегия ликвидации; стратегия «сбора урожая»; стратегия сокращения; стратегия сокращения расходов. Пять стратегий поведения в конфликте: конкуренция, уход, приспособление, сотрудничество, компромисс.

Теория стратегии и элементы теории игр применительно к теории конфликтов*.

Тема 4. Динамические характеристики конфликта (ПК-1, ПК-4)

Условия протекания конфликтов. Пространственно-временные. Социально-психологические. Социальные.

Динамика конфликта. Первый период (латентный). Возникновение проблемной сложной ситуации. Осознание участниками объективной сложной ситуации. Попытка разрешить сложную ситуацию неконфликтными способами. Возникновение конфликтной ситуации. Второй период (открытый период). Инцидент. Эскалация. Баланс противодействий. Понимание бесперспективности борьбы. Завершение конфликта (формы – разрешение; урегулирование; затухание; устранение; перерастание в другой конфликт). Третий период (послеконфликтный). Частичное восстановление отношений. Полное восстановление отношений. Завершение конфликта и готовность сторон к его разрешению. Формы окончания конфликта. Завершение. Урегулирование. Затухание. Капитуляция. Разрешение.

Доминирование или устранение противника. Основные способы управления собой в конфликтной ситуации. Профилактика конфликтов*.

Тема 5. Предупреждение конфликтов (ПК-1, ПК-4)

Основные направления социально-управленческого подхода в предупреждении конфликтов: оценка качества менеджмента организации; организационные изменения; корпоративная культура. Социальная ответственность бизнеса и власти. Институты,

технологии, критерии оценки социальной ответственности бизнеса.

Социальная активность и ответственность личности*.

Тема 6. Анализ, диагностика, прогнозирование конфликтов (ПК-1, ПК-4)

Философия управления конфликтами. Метод сбора социальной информации. Методики анализа конфликта.

16-факторный личностный опросник Кеттелла. Личностный опросник Г. Айзенка. Методика «Прогноз». Шкала реактивной и личностной тревожности. Опросник А.Баса-А.Дарки. Методика «Q-сортировки». Тест «Чертова дюжина». Тест Собчик. ММРІ. Тест Т. Лири. Тест «30 пословиц». Методика А. Ассингера. Социометрия. Тест Томаса. Тест «Четыре квадрата».

Субъекты конфликта. Семишаговая методика анализа и оценки ситуации в конфликте. Прогнозирование конфликта в организации*. SWOT-анализ.

Тема 7. Организационные изменения и оптимальные управленческие решения как условие предупреждения и разрешения конфликтов (ПК-1, ПК-4)

Структурирование конфликта в организации. Организационные изменения. Реинжиниринг бизнес-процессов. Всеобщее управление качеством. Бенчмаркинг. Этапы и методы принятия решений. Методы принятия управленческих решений: неформальные методы принятия решений; коллективные методы обсуждения и принятия решений; количественные методы принятия решений. Метод Дельфи. Метод номинальной группы. Принцип Парето. Правила Эйзенхауэра. Модель оптимального управленческого решения*. Рекомендации Ф. Лютенса.

Тема 8. Социально-психологические технологии управления конфликтами (ПК-1, ПК-4)

Социально-психологические технологии предупреждения и разрешения конфликтов. Понятие научающейся организации. Особенности культуры России. Этика деловых отношений. Альтернативные неформальные способы разрешения конфликтов. Медитация. Роли посредника. Выработка упрощенных правил посредничества. Процедуры успешного проведения переговоров. Манеры, стили и моральный кодекс переговоров. Посредничество и переговоры*.

Тема 9. Бизнес-конфликты (ПК-1, ПК-4)

Бизнес-конфликты и их виды: конкуренция; бизнес-государство; корпоративные конфликты; гринмэйл; споры хозяйствующих субъектов; производители – потребители товаров и услуг; конфликты в торговле; собственность – менеджмент; банкротство (несостоятельность). Неуплата налогов, сборов и таможенных пошлин. Корпоративные конфликты. Рейдерство. Технологии недружественных поглощений и система защиты. Лесные войны в России. Коррупция и антикоррупционная стратегия*.

Тема 10. Тренинги в решении конфликтов (ПК-1, ПК-4)

Особенности тренингов в практической конфликтологии. Упражнение «Интервью». Упражнение «Космическая скорость». Упражнение «Говорю, что вижу». Методы решения

любого содержательного конфликта. Силовое решение. Физическое разведение сторон. Поиск решения, устраивающего оппонентов. Ролевая игра «Сглаживание конфликтов». Упражнение «Адские башни». Упражнение «Преувеличение или полное изменение поведения». Упражнение «Приветствие». Упражнение «Сигнал». Упражнение «Печатная машинка». Упражнение «Оправдание». Упражнение «Если бы... я стал бы...». Упражнение* «Контраргументы».

Тема 11. Практическая конфликтология в управленческом консультировании (ПК-1, ПК-4)

Управленческое консультирование: подходы, цели, задачи. Новые направления в управленческом консультировании. Конфликт глазами конфликтолога-консультанта по управлению. Место конфликта в конфликтной ситуации. Характеристики этапов её развития. Место конфликта в корпоративной культуре организации. Конфликт как существенная характеристика социальных взаимодействий в условиях инноваций.

От инновации к консервации: инноватор в практике. Дихотомия исследовательских позиций и методологических подходов. Практика осознанного использования конфликта. Конфликтолог - практик: идеальные типы. Инновационно-ориентированный конфликтолог - практик: идеальные требования к типу мышления.

Конфликт как метод формирования конфликтологической компетентности: принципы, подходы, ценности*.

Тема 12. Инновации и традиции в подготовке конфликтологов (ПК-1, ПК-4)

Цели и задачи конфликтологии как учебной дисциплины. Проблемы подготовки специалистов к профессиональной деятельности в конфликтах. Проблемное поле образовательного процесса. Содержание проблем. Задачи конфликтолога в конфликтной ситуации.

Этический кодекс конфликтолога. Технология инновационного семинара тренинга. Программа и принципы инновационного семинара-тренинга.

Этапы развития конфликтной ситуации и постановка задач в программе ИСТ. Критерии эффективности инновационной технологии обучения*.

6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Самостоятельная работа обеспечивает подготовку обучающегося к аудиторным занятиям и контрольным мероприятиям по изучаемой дисциплине. Результаты этой подготовки проявляются в активности обучающегося на занятиях и в качестве выполненных тестовых заданий, репродуктивных заданий, практических заданий и других форм текущего контроля.

Самостоятельная работа по дисциплине «Практическая конфликтология» включает следующие виды деятельности:

- работа с лекционным материалом, предусматривающая проработку конспекта лекций и учебной литературы;
- поиск (подбор) и обзор литературы, электронных источников информации по индивидуально заданной проблеме курса;
- выполнение домашнего задания к занятию;
- изучение материала, вынесенного на самостоятельную проработку (отдельные темы, параграфы);

- подготовка к практическим занятиям;
- подготовка к зачёту и экзамену.

№ п/п	Вид учебно-методического обеспечения
1	Общие методические рекомендации по изучению дисциплины «Практическая конфликтология» для обучающихся (см. пункт 10.1 данной программы).
2	Методические рекомендации по самостоятельной работе и выполнению контрольных работ по дисциплине «Практическая конфликтология» для обучающихся (см. пункт 10.2 данной программы).
3	Репродуктивные задания
4	Практические задания
5	Кейс-задачи
6	Тестовые задания
7	Вопросы к зачету и экзамену

7. Оценочные материалы для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Порядок, определяющий процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих уровень сформированности компетенций, определен в Положении о формах, периодичности и порядке текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования в АНО ВО МГЭУ и институтах (филиалах).

7.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Этапы формирования компетенций в процессе освоения ОПОП прямо связаны с местом дисциплин в образовательной программе. Каждый этап формирования компетенции характеризуется определенными знаниями, умениями и навыками и (или) опытом профессиональной деятельности, которые оцениваются в процессе текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по дисциплине (практике) и в процессе государственной итоговой аттестации.

Дисциплина «Практическая конфликтология» является начальным этапом формирования компетенции ПК-1 и предшествует изучению таких дисциплин, как «Психология стресса», «Психологическая служба и психологическое консультирование», «Психология труда и региональные особенности профконсультирования», «Психология отклоняющегося поведения», «Психология аддиктивного поведения и созависимости», «Групповое психологическое консультирование и психотерапия», «Психология агрессии в практике психологического консультирования», прохождения учебной и производственной практик, также формирующих данную компетенцию. Далее данная компетенция формируется в процессе прохождения производственной (преддипломной) практики.

Дисциплина «Практическая конфликтология» является начальным этапом формирования компетенции ПК-4 и предшествует изучению таких дисциплин, как «Организационное психологическое консультирование», «Психология семьи и семейное консультирование», прохождения учебной и производственной практик, также формирующих данную компетенцию. Далее данная компетенция формируется в процессе прохождения производственной (преддипломной) практики.

Итоговая оценка сформированности компетенций ПК-1, ПК-4 определяется в период государственной итоговой аттестации.

В процессе изучения дисциплины компетенции также формируются поэтапно. Основными этапами формирования компетенций ПК-1 и ПК-4 при изучении дисциплины «Практическая конфликтология» является последовательное изучение содержательно связанных между собой тем учебных занятий. Изучение каждой темы предполагает овладение обучающимися необходимыми дескрипторами (составляющими) компетенций. Для оценки уровня сформированности компетенций в процессе изучения дисциплины «Практическая конфликтология» предусмотрено проведение текущего контроля успеваемости по темам (разделам) дисциплины и промежуточной аттестации по дисциплине – **зачет в 4-м семестре у обучающихся в очной форме обучения, зачет в 3 семестре у обучающихся в заочной форме обучения. Экзамен в 5 семестре у обучающихся в очной форме обучения, экзамен в 4 семестре у обучающихся в заочной форме обучения.**

7.2 Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

На этапах текущего контроля успеваемости критериями оценки полученных знаний, умений и навыков являются критерии оценки выполнения практических заданий, тестовых заданий, кейс-задач.

Критерии оценки результатов тестирования

% верных решений (ответов)	Отметка
85-100	5 – Отлично
71-84	4 – Хорошо
50-70	3 – Удовлетворительно
0-49	2 – Неудовлетворительно

Форма оценки решения кейс-задачи

Критерии оценки	Критерии оценки			
	Отлично	Хорошо	Удовлетворительно	Неудовлетворительно
Обнаружение в кейс-задаче противоречий (проблем)				
Упорядочение данных ситуаций, формулировка задачи				
Краткая запись условия и вопроса задачи (выделение действующих лиц, их поведение, взаимодействие и др.)				
Выделение элементов заданной ситуации				
Психологический анализ кейс-задачи				
Поиск решения в зависимости от формулировки вопроса задачи				

Проведение анализа кейс-задачи				
Общая оценка				

Форма оценки практических заданий

Критерии оценки	Отлично	Хорошо	Удовлетворительно	Неудовлетворительно
Усвоение обучающимися умений и навыков практической работы в области психологии (исследовательские умения, диагностические, консультативные, терапевтические, экспертные, методические и другие – в зависимости от целей и содержания психологического курса);				
Углубление и расширение теоретических психологических знаний, позволяющих обосновать характер этих практических умений и навыков и определить целесообразный контекст их использования;				
Осмысление сложных связей между психологической теорией и практикой (в особенности в области практической психологической работы).				
Самостоятельность работы				
Общая оценка				

Показателями оценивания компетенций на этапе изучения дисциплины «Практическая конфликтология» являются требуемые результаты обучения поданной дисциплине

Показатели оценивания компетенций
ПК-1
Знает: методологические проблемы конфликтологии, сущность, типологию, эволюцию, структуру, динамику, функции конфликтов; особенности стандартных программ, направленных на предупреждение конфликтов
Умеет: применять стандартные программы, направленные на предупреждение конфликтов, влияющих на отклонение в социальном и личностном статусе и развитии, профессиональных рисков в различных видах деятельности
Владеет: основными приемами реализации стандартных программ, направленными на предупреждение конфликтов, влияющих на отклонение в социальном и личностном статусе и развитии; методами и приемами конструктивного разрешения межличностных конфликтов в различных видах деятельности;
ПК-4
Знает: особенности методов и приемов предупреждения и конструктивного разрешения различных типов и видов конфликтов с учетом особенностей возрастных этапов, кризисов развития и факторов риска

Умеет: выявлять особенности протекания и влияния конфликтов на процессы жизнедеятельности личности и коллективов

Владеет: навыками применения методов и приемов предупреждения и конструктивного разрешения различных типов и видов конфликтов с учетом особенностей возрастных этапов, кризисов развития и факторов риска; навыками психической саморегуляции в предконфликтных и конфликтных ситуациях в гендерной, этнической, профессиональной и других социальных группах

Шкала оценивания, в зависимости от уровня сформированности компетенций

Уровень сформированности компетенций			
«недостаточный» Компетенции не сформированы.	«пороговый» Компетенции сформированы.	«продвинутый» Компетенции сформированы.	«высокий» Компетенции сформированы.
Знания отсутствуют, умения и навыки не сформированы	Сформированы базовые структуры знаний. Умения фрагментарны и носят репродуктивный характер. Демонстрируется низкий уровень самостоятельности практического навыка.	Знания обширные, системные. Умения носят репродуктивный характер, применяются к решению типовых заданий. Демонстрируется достаточный уровень самостоятельности устойчивого практического навыка.	Знания твердые, аргументированные, всесторонние. Умения успешно применяются к решению как типовых, так и нестандартных творческих заданий. Демонстрируется высокий уровень самостоятельности, высокая адаптивность практического навыка
Описание критериев оценивания			
Обучающийся демонстрирует: - существенные пробелы в знаниях учебного материала; - допускаются принципиальные ошибки при ответе на основные вопросы билета, отсутствует знание и понимание основных понятий и категорий; - непонимание сути дополнительных вопросов в рамках заданий билета; - отсутствие умения выполнять практические задания, предусмотренные программой дисциплины; - отсутствие готовности (способности) к дискуссии и низкая степень контактности.	Обучающийся демонстрирует: - знания теоретического материала; - неполные ответы на основные вопросы, ошибки в ответе, недостаточное понимание сути излагаемых вопросов; - неуверенные и неточные ответы на дополнительные вопросы; - недостаточное владение литературой, рекомендованной программой дисциплины; - умение без грубых ошибок решать практические задания, которые следует выполнить.	Обучающийся демонстрирует: - знание и понимание основных вопросов контролируемого объема программного материала; - твердые знания теоретического материала. - способность устанавливать и объяснять связь практики и теории, выявлять противоречия, проблемы и тенденции развития; - правильные и конкретные, без грубых ошибок, ответы на поставленные вопросы; - умение решать практические задания, которые следует выполнить; - владение основной литературой, рекомендованной программой дисциплины; - наличие собственной обоснованной позиции по обсуждаемым вопросам. Возможны незначительные оговорки и неточности в раскрытии отдельных положений вопросов билета, присутствует неуверенность в ответах на дополнительные вопросы.	Обучающийся демонстрирует: - глубокие, всесторонние и аргументированные знания программного материала; - полное понимание сути и взаимосвязи рассматриваемых процессов и явлений, точное знание основных понятий в рамках обсуждаемых заданий; - способность устанавливать и объяснять связь практики и теории; - логически последовательные, конкретные и исчерпывающие ответы на все задания билета, а также дополнительные вопросы экзаменатора; - умение решать практические задания; - свободное использование в ответах на вопросы материалов рекомендованной основной и дополнительной литературы.
Оценка	Оценка	Оценка	Оценка

«неудовлетворительно/ не зачтено»	«удовлетворительно/ зачтено»	«хорошо/зачтено»	«отлично/зачтено»
--------------------------------------	---------------------------------	------------------	-------------------

Оценочный лист результатов обучения по дисциплине

Код компетенции	Уровень сформированности компетенции на данном этапе / оценка
ПК-1	
ПК-4	
Оценка по дисциплине	

Оценка по дисциплине зависит от уровня сформированности компетенций, закрепленных за дисциплиной.

«Зачтено» выставляется, если все компетенции сформированы на уровне не ниже «порогового».

Оценка по дисциплине зависит от уровня сформированности компетенций, закрепленных за дисциплиной, и представляет собой среднее арифметическое от выставленных оценок по отдельным компетенциям.

Оценка «отлично» выставляется, если среднее арифметическое находится в интервале от 4,5 до 5,0.

Оценка «хорошо» выставляется, если среднее арифметическое находится в интервале от 3,5 до 4,4.

Оценка «удовлетворительно» выставляется, если среднее арифметическое находится в интервале от 3 до 3,4.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется, если хотя бы одна из компетенций, закрепленных за дисциплиной, сформирована на уровне ниже «порогового».

Положительная оценка по дисциплине выставляется, в случае если освоение компетенции, закрепленной за дисциплиной, не ниже порогового уровня.

7.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций²

Примерный комплект заданий для *текущего контроля успеваемости*

Темы 1-2 (ПК-1, ПК-4)

Выполните репродуктивные задания:

1. Проведите сравнительный анализ различных подходов к пониманию конфликта в отечественной науке.
2. На конкретном примере опишите действия объективных факторов, продуцирующих возникновение конфликта.
3. Раскройте причины, обусловившие выделение психологии как приоритетной науки в изучении конфликтов.
4. Проведите сравнительный анализ различных подходов к пониманию конфликта в отечественной науке.

²Оценочные материалы в полном объеме разработаны и утверждены кафедрой, реализующей данную дисциплину, являются составной частью ОПОП.

Практические задания:

Задание 1.

Дать краткую характеристику специфики разрешения конфликтов в отношениях по вертикали.

Задание 2.

Описать процесс формирования «образа врага» в конфликте (на основе анализа этнических конфликтов)

Задание 3.

Провести опрос любой социальной группы с помощью метода референтометрии. Дать психологическую характеристику полученным результатам.

Решите следующие кейс-задачи с конкретными ситуациями, ответив на вопросы, приведенные в конце каждой задачи.

1.Кейс-задача

Разрешение конфликтных ситуаций в бизнесе.

Вексель без расписки

Сотрудник фирмы «Лес и дом» Андрей должен был передать агенту фирмы поставщика Максиму Петровичу вексель на большую сумму и акты передачи, которые затем должны быть отправлены самолетом в другой город. Передав документы Максиму Петровичу, Андрей по неопытности не взял у него ни расписки, ни паспортных данных, ни 2-го экземпляра акта передачи. Через несколько дней выяснилось, что документы не дошли до места. Узнав об этом, генеральный директор фирмы «Лес и дом» Павел Иванович обрушил свой гнев на исполнительного директора Светлану Николаевну, которая давала задание подчиненному, а та, в свою очередь, сняла с себя ответственность за ошибку, переложив все на Андрея, хотя она знала, что исполнитель – новичок и не проинструктировала его о всех действиях и мерах защиты документов. Естественно, не разобравшись, генеральный директор Павел Иванович обвинил во всем исполнителя Андрея. Было собрано экстренное собрание коллектива, где Павел Иванович высказал свое мнение о работе всех отделов (не только виноватого), об отсутствии дисциплины, организованности, ответственности в работе сотрудников.

В итоге было принято решение, что, если вексель не найдут, все убытки по его возмещению лягут на исполнителя Андрея; его лишат годовой премии и понизят ему зарплату в 3 раза. Об исполнительном директоре Светлане Николаевне не было сказано ни одного слова, хотя многие знали, что исполнительный директор тоже виноват, но никто не высказал своего мнения. Это был тревожный сигнал, свидетельствующий о более глубоком скрытом конфликте внутри самой организации, отсутствии доверия между руководством и подчиненными, боязнь высказать свое мнение (чревато увольнением).

Пока о векселе не узнал сам генеральный директор, никто даже не поинтересовался о доставке документов: ни исполнительный директор Светлана Николаевна, ни сотрудник Андрей. Когда решением проблемы занялся генеральный директор Павел Иванович, были подключены другие отделы, задействованы милиция и уголовный розыск для поиска Максима Петровича и документов. Выяснилось, что Максим Петрович уехал поездом, а не самолетом, было дано задание – собрать информацию о том, какие поезда и когда уходили в нужном направлении в последние дни и видели ли его сотрудники железнодорожной службы. В результате длительных поисков Андрею и его коллегам

удалось разыскать Максима Петровича, который уже уволился с прежнего места работы, но он категорически отказался подтвердить получение векселя и других документов. Через несколько месяцев и Андрей уволился из организации «Лес и дом».

- Кто проиграл, кто выиграл в этой конкретной ситуации? Каковы конструктивные и деструктивные последствия данного конфликта для организации «Лес и дом»?
- Как поступили бы вы, оказавшись в подобной ситуации?

2. Кейс-задача

Решите задачи, развивающие умения принимать управленческие решения в сложных ситуациях социального взаимодействия.

Проведите трансактный анализ на предмет конфликтности межличностного взаимодействия в следующей ситуации.

Руководитель обращается к своему заместителю со словами упрека: «Вы не смогли обеспечить своевременность выполнения поставленной задачи». Заместитель: «Меня отвлекли семейные обстоятельства».

Темы 3-4 (ПК-1, ПК-4)

Выполните репродуктивные задания:

1. На конкретном примере опишите действия объективных факторов, продуцирующих возникновение конфликта.
2. Раскройте причины, обусловившие выделение психологии как приоритетной науки в изучении конфликтов.
3. Какие основные причины конфликтов между молодыми супругами характерны для российских семей?
4. Назовите известных российских ученых-конфликтологов.
5. Покажите особенности диагностики конфликтов в организации с помощью модульной методики А. Анцупова.

Практические задания:

Задание 1.

Подумайте и решите, почему в одинаковых ситуациях вы иногда действуете одним образом, а иногда – другим. Вспомните конкретные события. Нужно знать причины своих действий. Это поможет вам понимать причины действий других.

Когда будете в картинной галерее, понаблюдайте за людьми, которые будут внимательно рассматривать картину: а) изображающую радостное событие и б) изображающую печальные или трагические события. Сравните поведение двух групп людей, обратив внимание на их лица, осанку, жесты, характер переговоров между ними. Заметили ли вы разницу?

Задание 2.

Проведите анализ на предмет конфликтности межличностного взаимодействия в следующей ситуации.

Начальник отдела в конце рабочего дня обращается к сотруднику с просьбой остаться после работы для составления срочного отчета. Сотрудник отказывается, ссылаясь на усталость и на то, что рабочий день уже закончился.

Задание 3.

Проанализируйте привычные трансакции членов вашей семьи, друзей, коллег. С кем вам легче и приятнее общаться: с родителями, детьми или взрослыми? Как вы думаете, почему? Есть ли у вас «любимая» позиция? Меняете ли вы свою трансакцию в зависимости от ситуации? Надо ли согласовывать свою позицию с позицией партнеров?

Решите следующие кейс-задачи с конкретными ситуациями, ответив на вопросы, приведенные в конце каждой задачи.

1.Кейс-задача

Определите стратегию поведения в конфликте в следующих ситуациях.

Руководитель принял на работу неподготовленного работника, не согласовав это с заместителем, у которого тот в подчинении. Вскоре выясняется неспособность принятого работника выполнять свою работу. Заместитель представляет руководителю докладную записку об этом. Руководитель тут же рвет данную записку.

2.Кейс-задача

Определите стратегию поведения в конфликте в следующих ситуациях.

При распределении премии начальник не выделил ее одному из подчиненных. Оснований для депремирования не было. На вопрос подчиненного руководитель не смог объяснить причины, сказал только: «Это я вас учу».

3.Кейс-задача

Определите стратегию поведения в конфликте в следующих ситуациях.

Беседа с претендентом на вакантную должность, руководитель дает обещание в дальнейшем повысить его в должности.

Вновь принятый с воодушевлением приступает к работе, проявляя высокую работоспособность и добросовестность. Руководство постоянно увеличивает нагрузку, не прибавляя зарплату и не повышая в должности. Спустя некоторое время работник начинает проявлять признаки недовольства... Назревает конфликт.

Темы5-6 (ПК-1, ПК-4)

Выполните репродуктивные задания:

1. Проведите анализ классификации конфликтов, данной М. Дойчем. Какое основание легло в основу предложенной им классификации конфликтов?
2. Соотнесите такие категории, как «профилактика», «предупреждение» и «недопущение конфликта». В чем их тождественность и в чем различие?
3. Приведите примеры неформального посредничества при разрешении конфликтов различного уровня, используя знания истории.
4. Проведите анализ классификации конфликтов, данной М. Дойчем. Какое основание легло в основу предложенной им классификации конфликтов?

Практические задания.

Задание 1.

Разработать собственную методику предупреждения конфликтов во взаимоотношениях сотрудников организации.

Задание 2.

Разработать стратегии саморазрешения межличностного конфликта.

Задание 3.

Описать деятельность психолога организации по предупреждению конфликтов между руководителями и подчиненными.

Решите следующие кейс-задачи с конкретными ситуациями, ответив на вопросы, приведенные в конце каждой задачи.

1.Кейс-задача

Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возник конфликт.

Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

2.Кейс-задача

Руководитель принял на работу специалиста, который должен работать в подчинении у его заместителя. Прием на работу не был согласован с заместителем. Вскоре проявилась неспособность принятого работника выполнять свои обязанности. Заместитель служебной запиской докладывает об этом руководителю...

Вопрос. Как бы вы поступили на месте руководителя? Проиграйте возможные варианты.

3.Кейс-задача

Определите стратегию поведения в конфликте в следующих ситуациях.

Начальник сообщает подчиненному, что в следующем месяце отправляет его на курсы повышения квалификации. Подчиненный отказывается, ссылаясь на то, что до пенсии ему осталось полтора года.

Темы7-8 (ПК-1, ПК-4)

Выполните репродуктивные задания:

- 1.Приведите примеры неформального посредничества при разрешении конфликтов различного уровня, используя знания истории.
2. Какой тип конфликтной личности характеризуется отсутствием собственных убеждений и принципов?
3. Что такое институциализация конфликт?
4. Что такое легитимизация конфликта?
5. Каковы источники, непосредственно связанные с базовыми потребностями людей?

Практические задания.

Задание 1.

Подумайте, способны ли вы отвечать на такие вопросы: «Что я сейчас переживаю?», «Чего я в данный момент хочу?», «Зачем я это делаю?». Если вы умеете отдавать себе в этом отчет, у вас есть способность мыслить за других.

Задание 2.

Развитие эмпатии

Вспомните случай, когда в беседе ваш собеседник отстаивал, как вам думается, совсем абсурдную точку зрения. Почему он это делал?

Задание 3.

Были ли случаи, когда вы, слушая оратора, думали, что он говорит одно, а подразумевает другое? Почему вы так думали?

Решите следующие кейс-задачи с конкретными ситуациями, ответив на вопросы, приведенные в конце каждой задачи.

1.Кейс-задача

Решите задачи, развивающие умения принимать управленческие решения в сложных ситуациях социального взаимодействия.

Проведите анализ межличностного взаимодействия и оцените его конфликтность в следующей ситуации.

Предприниматель обращается к налоговому инспектору: «На каком основании вы наложили штраф?». Инспектор: «Давайте разберемся». И, используя документы, разъясняет причину штрафа.

2.Кейс-задача

Проведите анализ на предмет конфликтности межличностного взаимодействия в следующей ситуации.

Руководитель спрашивает у своего заместителя: «Как вы думаете, что нужно сделать, чтобы исключить опоздания на работу сотрудников?». Заместитель: «У меня есть некоторые соображения по этому поводу».

Темы9-10 (ПК-1, ПК-4)

Выполните репродуктивные задания:

1. Согласны ли Вы с утверждением, что современная Россия обладает значительным конфликтным потенциалом?
2. Выделите основные типы конфликтов, возникающие в системе высшего образования в России.
3. Какие основные причины конфликтов между молодыми супругами характерны для российских семей?
4. К какому типу конфликтогенов относятся следующие действия: приказание, угроза, замечание, критика, обвинение, насмешка?
5. К какому типу конфликтов относятся следующие действия: унижительное утешение; унижительная похвала; упрек; подшучивания.

Творческое задание:

Задание 1.

Описать базовые инстинкты человека как побудители конфликтного поведения.

Задание 2.

Описать реальный конфликт, основным участником которого были Вы, и дать ретроспективный анализ данного конфликта, кодируя его в соответствии с правилами кодирования.

Задание 3.

Описать деятельность психолога организации по предупреждению конфликтов между сотрудниками организации.

Решите следующие кейс-задачи с конкретными ситуациями, ответив на вопросы, приведенные в конце каждой задачи.

1. Кейс-задача. Дружба в бизнесе

Три предпринимателя Антон, Василий и Сергей снимали в аренду помещения в одном здании. Предприниматели Антон и Василий торговали разными товарами: Антон – музыкальным товаром (инструменты, диски и др.), Василий – хозяйственными товарами. Антон и Сергей торговали одним и тем же товаром. С самого начала в данном здании предприниматели Антон и Сергей вели бизнес вместе, но в результате личного конфликта они разделились и каждый стал вести свой бизнес, но под одной крышей, причем оставаясь во враждебных отношениях. Затем Антон пригласил предпринимателя Василия снимать в аренду помещение, так как в здании еще было свободное место, а Антон и Василий «по жизни» были хорошими друзьями. Таким образом, предприниматели Антон, Василий и Сергей стали торговать в одних стенах.

Кроме личной враждебности в отношениях Антона и Сергея между ними возникла конкуренция в бизнесе, так как они торговали одинаковым товаром. У Антона цены были выше, у Сергея – ниже. В итоге предприниматель Сергей «переманивал» покупателей у Антона.

Первоначальной причиной конфликта была личная ссора Антона и Сергея, дополненная позднее основной причиной – конкуренцией в бизнесе. Сложился тяжелый для продавцов рабочий климат. Им было запрещено разговаривать между собой и вообще обращаться за чем-либо друг к другу. Если это предписание не выполнялось, то продавца предупреждали об увольнении. Против Сергея было организовано несколько заказных проверок из различных инстанций, которые нашли ряд недостатков в его деятельности. На него накладывались административные штрафы. Сергей попытался бороться, перетянуть на свою сторону Василия, но из этого ничего не получилось.

Так как Антон и Василий были друзьями, то они скооперировались и решили выжить Сергея из стен здания. Помещение в аренду сдавал человек, с которым теща Василия была в хороших отношениях. Он был проинформирован о нарушениях, проверках, с ним состоялся душевный разговор. В результате конкуренту Сергею было отказано в аренде помещения.

• Можно ли считать данную ситуацию типичной для российского современного малого бизнеса?

• Придерживаетесь ли вы в своей работе каких-либо правил предпринимательской этики? Назовите эти нормы.

2. Кейс-задача

Определите стратегию поведения в конфликте в следующих ситуациях.

Работник, достигший пенсионного возраста, жалуется начальнику, что мастер выживает его с работы. Мастер клянется, что ни малейшего повода для этого не дает. Работник же продолжает жаловаться.

Темы 11-12 (ПК-1, ПК-4)

Выполните репродуктивные задания:

1. Какие из перечисленных ниже способов избавления от гнева разработаны Д. Скотт?
2. Кем из ученых разработана модель применения власти по разрешению конфликта?
3. Что относится к форме разрешения конфликта?
4. Какие виды деятельности по управлению конфликтом адекватны на этапе возникновения и развития конфликтной ситуации?
5. Какой тип конфликтной личности характеризуется расчетливостью, готовностью к конфликту, карьеризму?

Практические задания:

Задание 1.

Вступая в общение в реальных жизненных ситуациях, старайтесь определять позиции своих партнеров. Попробуйте поэкспериментировать с собственной позицией, всякий раз наблюдая и анализируя последствия ее изменения. Какие конкретно транзактные комбинации ведут к обострению ситуации, а какие – к конструктивному общению?

Задание 2.

- Наблюдая за человеком, попробуйте угадать, во что этот человек будет одет в следующий раз. Часто ли подтверждаются ваши прогнозы?
- Когда смотрите по телевизору художественные фильмы, периодически выключайте звук. При этом старайтесь не терять нити событий. Это поможет вам развить способность идентифицировать себя с другими лицами.

Задание 3.

Если вы хотите развить свою способность понимать переживания и намерения других людей, выработайте у себя привычку наблюдать.

- Обратив внимание на какого-нибудь человека, оцените его эмоциональное состояние.
- Научитесь слушать других людей.
- Перед тем как что-нибудь предлагать или высказать просьбу, подумайте, могут ли вам возразить?

Решите следующие кейс-задачи с конкретными ситуациями, ответив на вопросы, приведенные в конце каждой задачи.

1. Кейс-задача

Вы недавно назначены менеджером по кадрам. Вы еще плохо знаете сотрудников фирмы, сотрудники еще не знают вас в лицо. Вы идете на совещание к генеральному директору. Проходите мимо курительной комнаты и замечаете двух сотрудников, которые

курят и о чем-то оживленно беседуют. Возвращаясь с совещания, которое длилось один час, вы опять видите тех же сотрудников в курилке за беседой.

Вопрос. Как бы вы поступили в данной ситуации? Объясните свое поведение.

2. Кейс-задача

Вы начальник отдела. В отделе напряженная обстановка, срываются сроки выполнения работ. Не хватает сотрудников. Выезжая в командировку, вы случайно встречаете свою подчиненную – молодую женщину, которая уже две недели находится на больничном. Но вы находите ее в полном здравии. Она кого-то с нетерпением встречает в аэропорту.

Вопрос. Как вы поступите в этом случае? Объясните свое поведение.

3. Кейс-задача

Определите стратегию поведения в конфликте в следующих ситуациях.

Начальник участка дает задание рабочему. Тот отказывается, мотивируя свой отказ тем, что эта работа требует более высокого разряда, и добавляя при этом, что ему уже пять лет не повышают разряд.

Типовые тестовые задания

1. Конфликтология как относительно самостоятельная теория возникла:

1. в 30-е годы XX века
2. в конце XIX века
3. в конце 50-х годов XX века
4. в начале XX века

2. Становление конфликтологической практики произошло:

1. в начале 50-х годов XX века
2. в 30-е годы XX века
3. в конце XIX века
4. в 70-е годы XX века

3. Возникновение конфликтологии как относительно самостоятельной теории связано с работами:

1. К. Маркса и Ф. Энгельса, О. Конта
2. В. Линкольна, Л. Томпсона, Д. Скотт
3. Р. Дарендорфа, Л. Козера, М. Дойча, М. Шерифа
4. П. Сорокина, Г. Зиммеля, З. Фрейда

4. Методику ПОИР (Постепенных и обоюдных инициатив по разрядке напряженности) разработал:

1. В. Линкольн
2. Ч. Освуд
3. Л. Томпсон
4. Р. Фишер

5. Гарвардский метод «принципиальных переговоров» разработали:

1. В. Линкольн и Л. Томпсон
2. Р. Фишер и У. Юри
3. М. Шериф и Д. Рапопорт
4. К. Томас и Р. Киллмен

6. Слово «конфликт» в переводе с латинского означает

1. нападение
2. столкновение
3. борьба
4. война

7. Характеристика длительного взаимодействия между двумя и более индивидами, при котором проявления свойственных данным индивидам устойчивых черт характера приводят к длительным и неразрешимым, без внешнего вмешательства, противоречиям:

1. психологическое противоречие
2. психологический механизм
3. психологическая несовместимость
4. психологическая черта

8. Проблемы, которые должны быть решены, или вопросы, по которым следует принять решение:

1. эмоциональные источники конфликта
2. псевдообъективные источники конфликта
3. объективные источники конфликта
4. необъективные источники конфликта

9. Эмоциональные источники, выдаваемые за объективные:

1. эмоциональные источники конфликта
2. псевдообъективные источники конфликта
3. объективные источники конфликта
4. необъективные источники конфликта

10. Первый международный центр разрешения конфликтов был создан:

1. в 1989 г. в Германии
2. в 1992 г. в России
3. в 1972 г. в США
4. в 1986 г. в Австралии

11. Конфликтогены – это:

1. слова, действия (или бездействия), которые могут привести к конфликту
2. проявления конфликта
3. причины конфликта, обусловленные социальным статусом личности
4. состояния личности, которые наступают после разрешения конфликта

12. Вид конфликта, характеризующийся столкновением примерно равных по силе, но противоположно направленных интересов, мотивов, потребностей и т. п. у одного и того же человека:

1. конфликт между личностью и группой
2. межличностный конфликт
3. внутриличностный конфликт
4. межгрупповой конфликт

13. Конфликт, который проявляется как столкновение личностей с различными установками, взглядами, ценностями, чертами характера:

1. конфликт между личностью и группой
2. межгрупповой конфликт
3. межличностный конфликт
4. внутриличностный конфликт

14. Противоречие, при котором конкурирующими сторонами выступают социальные группировки, преследующие несовместимые цели и препятствующие друг другу на пути их осуществления:

1. конфликт между личностью и группой
2. межгрупповой конфликт
3. внутриличностный конфликт
4. межличностный конфликт

15. Наивные вопросы; ссылки на других при получении справедливого замечания; пререкания – это формы проявления конфликтогенов, которые характеризуются как:

1. прямое негативное отношение
2. нечестность и неискренность
3. менторские отношения
4. регрессивное поведение

16. В России центр по разрешению конфликтов был создан:

1. в Санкт-Петербурге в 1993 г.
2. в Москве в 1992 г.
3. в Сочи в 1995 г.
4. во Владивостоке в 1993 г.

17. Предметом конфликтологии являются:

1. конфликты
2. закономерности и механизмы возникновения конфликтов, а также принципы и технологии управления ими
3. механизмы поведения личности в конфликте и технологии переговорного процесса по разрешению конфликта
4. законы противоборства субъектов социального взаимодействия

18. Какой из приведенных методов относится к группе методов управления конфликтами:

1. метод картографии
2. метод наблюдения
3. метод эксперимента
4. социологический метод

19. Выберите адекватный вариант поведения (комбинация из трех позиций) транзакции «Родителя»:

1. требует; осуждает; учит

2. требует; оценивает; проявляет беспомощность
3. руководит; рассуждает; анализирует
4. разговаривает на равных; проявляет чувства обиды; покровительствует

20. Выберите адекватный вариант поведения (комбинация из трех позиций) в транзакции «Ребенка»:

1. требует; рассуждает; анализирует
2. проявляет чувство обиды; подчиняется; шалит
3. подчиняется; одобряет; уточняет ситуацию
4. оценивает; проявляет беспомощность, проявляет чувство страха

21. Выберите адекватный вариант поведения (комбинация из трех позиций) в транзакции «Взрослого»:

1. работает с информацией; анализирует; разговаривает на равных
2. проявляет чувство вины; руководит; уточняет ситуацию
3. требует; покровительствует; руководит
4. работает с информацией; покровительствует; руководит

22. Понятие «трансактивный анализ» означает:

1. сравнение показателей
2. выявление причин
3. анализ взаимодействий
4. выявление противоречий

23. Единица взаимодействия партнеров по общению, сопровождающаяся заданием их позиции:

1. информация
2. коммуникация
3. сублимация
4. транзакция

24. Теория трансактивного анализа была разработана американским психотерапевтом:

1. Кеннетом Томасом
2. Альфредом Адлером
3. Эриком Берном
4. Зигмундом Фрейдом

25. Поведенческие характеристики транзакции, при которой человек проявляет чувства (обиды, страха, вины и т. п.), подчиняется, шалит, проявляет беспомощность:

1. Родитель
2. Ребенок
3. Взрослый
4. Незнакомец

26. Поведенческие характеристики транзакции, при которой человек требует,

оценивает (осуждает и одобряет), учит, руководит, покровительствует и т. п.:

1. Взрослый
2. Родитель
3. Ребенок
4. Незнакомец

27. Поведенческие характеристика транзакции, при которой человек работает с информацией, рассуждает, анализирует, уточняет ситуацию, разговаривает на равных, апеллирует к разуму, логике и т. п.:

1. Взрослый
2. Родитель
3. Ребенок
4. Незнакомец

28. Модель поведения личности в конфликте, при которой человек стремится уладить конфликт, нацелен на поиск приемлемого решения, отличается выдержкой и самообладанием:

1. деструктивная модель
2. конформистская модель
3. доминирующая модель
4. конструктивная модель

29. Модель поведения личности в конфликте, при которой человек постоянно стремится к обострению конфликта, принижает партнера, негативно оценивает его личность:

1. деструктивная модель
2. конформистская модель
3. доминирующая модель
4. конструктивная модель

30. Автор теста, выявляющего стратегию поведения в конфликтной ситуации:

1. Эрик Берн
2. Альфред Адлер
3. Кеннет Томас
4. Зигмунд Фрейд

31. Потребность в автономности, самореализации, позитивном образе – Я, в утверждении собственных ценностей:

1. самопрезентация
2. самодостижение
3. самовоспитание
4. самоиндификация

32. Группа методов конфликтологии, включающая наблюдение, опрос, тестирование:

1. Методы изучения и оценки социально-психологических явлений в группах

2. Методы диагностики и анализа конфликта
3. Методы управления конфликтами
4. Методы изучения и оценки личности

33. Группа методов конфликтологии, включающая социометрический метод:

1. Методы изучения и оценки социально-психологических явлений в группах
2. Методы диагностики и анализа конфликта
3. Методы управления конфликтами
4. Методы изучения и оценки личности

34. Группа методов конфликтологии, включающая анализ результатов деятельности, метод экспертного интервью:

1. Методы изучения и оценки социально-психологических явлений в группах
2. Методы диагностики и анализа конфликта
3. Методы управления конфликтами
4. Методы изучения и оценки личности

35. Группа методов конфликтологии, включающая структурные методы, метод картографии:

1. Методы изучения и оценки социально-психологических явлений в группах
2. Методы диагностики и анализа конфликта
3. Методы управления конфликтами
4. Методы изучения и оценки личности

36. Стратегия поведения в конфликтных ситуациях, при которой происходит изменение своей позиции, перестройка поведения, сглаживание противоречий, поступаясь иногда своими интересами:

1. Приспособление
2. Сотрудничество
3. Игнорирование, уклонение от конфликта

37. Стратегия поведения в конфликтных ситуациях, при которой происходит урегулирование разногласий через взаимные уступки:

1. Приспособление
2. Игнорирование, уклонение от конфликта
3. Компромисс
4. Соперничество, конкуренция

38. Стратегия поведения в конфликтных ситуациях, при которой происходит совместная выработка решения, удовлетворяющего интересы всех сторон, пусть длительная и состоящая из нескольких этапов, но идущая на пользу делу:

1. Приспособление

2. Компромисс
3. Сотрудничество
4. Игнорирование, уклонение от конфликта

39. Стратегия поведения в конфликтных ситуациях, при которой происходит открытая борьба за свои интересы, упорное отстаивание своей позиции:

1. Приспособление
2. Соперничество, конкуренция
3. Компромисс
4. Сотрудничество

40. Стратегия поведения в конфликтных ситуациях, при которой происходит стремление выйти из конфликтной ситуации, не устраняя её причин:

1. Игнорирование, уклонение от конфликта
2. Соперничество, конкуренция
3. Компромисс
4. Сотрудничество

41. Тип конфликтной личности, которая характеризуется стремлением быть всегда в центре внимания, пользоваться успехом:

1. "Безвольные"
2. "Рационалисты"
3. "Сверхточные"
4. "Демонстративные"

42. Тип конфликтной личности, которая характеризуется негибкостью, честолюбием, завышенной самооценкой, нежеланием и неумением считаться с мнением окружающих:

1. "Безвольные"
2. "Рационалисты"
3. "Демонстративные"
4. "Ригидные"

43. Тип конфликтной личности, которая характеризуется добросовестностью, скрупулезностью, завышенными требованиями:

1. "Сверхточные"
2. "Безвольные"
3. "Ригидные"
4. "Демонстративные"

44. Акцентуированный тип, который отличается повышенным настроением, оптимистичен, чрезвычайно контактен, конфликтен, часто выступает инициатором конфликтов:

1. Экзальтированный тип
2. Демонстративный тип
3. Гипертимный тип
4. Эмотивный тип

45. Акцентуированный тип, который отличается пессимистическим настроением, неконтактен, предпочитает одиночество, ведет замкнутый образ жизни, редко вступает в конфликты с окружающими:

1. Эмотивный тип
2. Демонстративный тип
3. Гипертимный тип
4. Дистимный тип

Примерный комплект заданий для промежуточной аттестации успеваемости

По решению кафедры и при наличии соответствующих материалов в базе «Федерального интернет-экзамена в сфере профессионального образования.» (ФЭПО) промежуточная аттестация может проводиться в форме интернет-экзамена ФЭПО. ФЭПО представляет собой компьютерное тестирование обучающихся университета с использованием среды «Интернет» в режиме «онлайн».

Федеральный интернет-экзамен в сфере профессионального образования позволяет реализовывать диагностическую технологию внешнего оценивания компетенций на всём пути освоения содержания программ обучения, что особенно важно при реализации компетентностного подхода, основанного на формировании и развитии компетенций.

Экзамен проводится по билетам, которые включают в себя теоретические вопросы и практические задания.

Теоретические вопросы для подготовки к экзамену позволяют оценить уровень сформированности знаний, соответствующих закреплённым за дисциплиной компетенциям на данном этапе их формирования.

Практические задания для подготовки к экзамену позволяют оценить уровень сформированности умений и навыков, соответствующих закреплённым за дисциплиной компетенциям на данном этапе их формирования. Практические задания экзаменационного билета формируются из заданий, представленных в разделе оценочных материалов для текущего контроля успеваемости.

Вопросы для промежуточной аттестации успеваемости

Вопросы для подготовки к зачету (ПК-1, ПК-4)

1. Предмет, объект, цели конфликтологии.
2. Теоретические предпосылки возникновения конфликтологии.
3. Концепция социал-дарвинизма. Представители, особенности.
4. Конфликтный функционализм Г.Зиммеля.
5. Общая теория конфликта К. Боулдинга
6. Функциональная концепция конфликта Т. Парсонса.
7. Особенности рассмотрения конфликта в теории Л. Козера.
8. Концепция конфликта Р. Дарендорфа.
9. Особенности отношения к конфликту в отечественной науке.
10. Понятие конфликта: позиции, их специфика.
11. Структурная модель конфликта.
12. Причины и факторы конфликтов.
13. Классификация конфликтов.
14. Признаки конфликтной ситуации.
15. Динамическая модель конфликта.
16. Динамика межгрупповых конфликтов.
17. Понятие эскалации конфликта: механизм и сущность.

18. Поведенческие и структурные изменения сторон конфликта на этапе эскалации.
19. Понятие управления конфликтом, факторы неуправляемости.
20. Прогнозирование конфликта как форма стратегического управления.
21. Способы предупреждения конфликта.
22. Способы регулирования конфликтов.
23. Посредничество как способ регулирования конфликтов (формы, методы).
24. Роль руководителя коллектива в регулировании конфликтов.
25. Формы завершения конфликта.
26. Конфликты в организации: типология, специфика.
27. Понятие группового конфликта: типология, специфика, формы регулирования.
28. Трудовые конфликты, пути их разрешения.
29. Понятие стиля поведения в конфликте.
30. Межличностные конфликты: определение, особенности.
31. Причины межличностных конфликтов.
32. Особенности конфликта «по вертикали».
33. Способы управления межличностными конфликтами.
34. Стратегии выхода из конфликтных ситуаций.
35. Стили конфликтного поведения.
36. Технологии предупреждения конфликтов.
37. Способы разрешения социальных конфликтов.
38. Методы управления конфликтами.
39. Последствия социальных конфликтов.
40. Понятие и особенности внутриличностного конфликта.
41. Способы разрешения внутриличностного конфликта.
42. Семейные конфликты и их особенности.
43. Классификация семейных конфликтов.
44. Причины супружеских конфликтов.
45. Конструктивные и деструктивные функции супружеских конфликтов.
46. Пути предотвращения и разрешения супружеских конфликтов
47. Причины конфликтов между родителями и детьми.
48. Примирительные процедуры при трудовых конфликтах.
49. Предупреждение и разрешение трудовых конфликтов.
50. Правила ведения переговоров по спорным вопросам.

Вопросы для подготовки к экзамену

1. Теоретические основы конфликтологии (ПК-1).
2. Понятие конфликта, его сущности (ПК-1).
3. Классификация, типология конфликтов (ПК-1).
4. Анализ, диагностика, прогнозирование конфликтов.
5. Методики анализа конфликта.
6. Семишаговая методика анализа и оценки ситуации в конфликте.
7. Прогнозирование конфликта в организации. SWOT-анализ.
8. Конфликтные факторы в современной России.
9. Основные конфликтные факторы в демократической России.
10. Бизнес-конфликты и их виды. Корпоративные конфликты (ПК-4).
11. Рейдерство. Технологии недружественных поглощений и система защиты (ПК-4).
12. Коррупция и антикоррупционная стратегия (ПК-4).

13. Основные направления социально-менеджерского подхода в предупреждении конфликтов (ПК-4).
14. Комплекс социальной ответственности бизнеса и власти (ПК-4).
15. Предупреждение конфликтов в менеджменте организации (ПК-4).
16. Организационные изменения. Реинжиниринг бизнес-процессов (ПК-4).
17. Всеобщее управление качеством. Бенчмаркинг (ПК-4).
18. Этапы и методы принятия решений (ПК-1).
19. Модель оптимального управленческого решения (ПК-4).
20. Понятие и виды стратегий. Стратегический менеджмент (ПК-4).
21. Пять различных толкований понятия «стратегия» Г. Минцберга (ПК-1).
22. Экономические стратегические альтернативы. Понятие стратегии экономии (ПК-1).
23. Пять стратегий поведения в конфликте: конкуренция, уход, приспособление, сотрудничество, компромисс (ПК-1).
24. Теория стратегии и элементы теории игр применительно к теории конфликтов (ПК-1).
25. Социально-психологические технологии предупреждения и разрешения конфликтов (ПК-1).
26. Понятие обучающейся организации (ПК-1).
27. Бизнес-этикет. Этика деловых отношений (ПК-1).
28. Альтернативные неформальные способы разрешения конфликтов. Медитация (ПК-1).
29. Роли посредника. Выработка упрощенных правил посредничества (ПК-1).
30. Процедуры успешного проведения переговоров (ПК-1).

Примерный вариант экзаменационного билета

1. Понятие конфликта, его сущности (ПК-1).
2. Понятие и виды стратегий. Стратегический менеджмент (ПК-4).
3. Практическое задание: «Вы недавно назначены менеджером по кадрам. Вы еще плохо знаете сотрудников фирмы, сотрудники еще не знают вас в лицо. Вы идете на совещание к генеральному директору. Проходите мимо курительной комнаты и замечаете двух сотрудников, которые курят и о чем-то оживленно беседуют. Возвращаясь с совещания, которое длилось один час, вы опять видите тех же сотрудников в курилке за беседой». *Вопрос.* Как бы вы поступили в данной ситуации? Объясните свое поведение. (Кейс-задача 1)

8.Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Основная литература:

1. Конфликтология: учебник / под ред. В.П. Ратникова. - 3-е изд., перераб. и доп. - Москва: Юнити-Дана, 2015. - 543 с. [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=115393>

2. Конфликтология: социальные конфликты: учебник / Т.Н. Кильмашкина. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва: Юнити-Дана, 2015. - 287 с. [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=115392>

Дополнительная литература:

1. Конфликтология: учебник / под ред. А.Я. Кибанова. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: ИНФРА-М, 2018. - 301 с.
2. Конфликтология: учебное пособие / Б.С. Волков, под ред., Н.В. Волкова. - Москва : КноРус, 2018. - 355 с. - ЭБС Book.ru [Электронный ресурс]. - <https://www.book.ru>
3. Конфликтология (для экономистов и менеджеров): учебное пособие / А.В. Федорова. - Москва: КноРус, 2019. - 212 с.- ЭБС Book.ru [Электронный ресурс]. - <https://www.book.ru>
4. Конфликтология в схемах и комментариях: учебное пособие / А.Я. Анцупов, С.В. Баклановский. - 4-е издание. - Москва: Проспект, 2016. - 336 с. - ЭБС Book.ru [Электронный ресурс]. - <https://www.book.ru>

9.Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

а) электронные образовательные ресурсы (ЭОР):

- Российское образование. Федеральный образовательный портал - Режим доступа: www.edu.ru;
- Министерство образования и науки Российской Федерации [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://mon.gov.ru/>;
- Научная педагогическая библиотека им. К.Д. Ушинского [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.gnpbu.ru>;
- Российская государственная библиотека [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.rsl.ru>.

б) электронно-библиотечные системы (ЭБС):

№ п/п	Дисциплина	Ссылка на информационный ресурс	Наименование разработки в электронной форме	Доступность/срок действия договора
1	Практическая конфликтология	www.book.ru	Электронно-библиотечная система (ЭБС)	Индивидуальный неограниченный доступ из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет/ Договор 18491246 срок действия с 14.03.2018-13.03.2019 Договор №18495243 срок действия с 08.02.2019 –

				08.02.2020
2	Практическая конфликтология	www.biblioclub.ru	Электронно-библиотечная система (ЭБС) «Университетская библиотека онлайн»	Индивидуальный неограниченный доступ из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет/ Договор №042-03/2018 срок действия с 15.03.2018-18.03.2019 Договор №12-01/2019 срок действия с 15.01.2019 – 18.03.2020

Обучающимся обеспечен доступ к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам:

Polpred.com - Обзор СМИ https://www.polpred.com/	База данных с рубрикатом: 53 отрасли / 600 источников / 8 федеральных округов РФ / 235 стран и территорий / главные материалы / статьи и интервью 13000 первых лиц. Ежедневно тысяча новостей, полный текст на русском языке. Миллионы сюжетов информагентств и деловой прессы за 15 лет. Интернет-сервисы по отраслям и странам.
Бюро ван Дайк (BvD) https://www.bvdinfo.com/ru-ru/home?utm_campaign=search&utm_medium=cpc&utm_source=google	Бюро ван Дайк (BvD) публикует исчерпывающую информацию о компаниях России, Украины, Казахстана и всего мира, а также бизнес-аналитику.
Университетская информационная система РОССИЯ https://uisrussia.msu.ru/	Тематическая электронная библиотека и база для прикладных исследований в области экономики, управления, социологии, лингвистики, философии, филологии, международных отношений, права.
Федеральная служба государственной статистики http://www.gks.ru/	Удовлетворение потребностей органов власти и управления, средств массовой информации, населения, научной общественности, коммерческих организаций и предпринимателей, международных организаций в разнообразной, объективной и полной статистической информации – главная задача Федеральной службы государственной статистики. Международная экспертиза признала статистические данные Федеральной службы государственной статистики надежными.

<p>научная электронная библиотека Elibrary http://elibrary.ru/</p>	<p>Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU - это крупнейший российский информационно-аналитический портал в области науки, технологии, медицины и образования, содержащий рефераты и полные тексты более 26 млн научных статей и публикаций, в том числе электронные версии более 5600 российских научно-технических журналов, из которых более 4800 журналов в открытом доступе</p>
<p>портал Электронная библиотека: диссертации http://diss.rsl.ru/?menu=disscatalog/</p>	<p>Российская государственная библиотека предоставляет возможность доступа к полным текстам диссертаций и авторефератов, находящимся в электронной форме, что дает уникальную возможность многим читателям получить интересующую информацию, не покидая своего города. Для доступа к ресурсам ЭБД РГБ создаются Виртуальные читальные залы в библиотеках организаций, в которых и происходит просмотр электронных диссертаций и авторефератов пользователями. Каталог Электронной библиотеки диссертаций РГБ находится в свободном доступе для любого пользователя сети Интернет.</p>
<p>сайт Института научной информации по общественным наукам РАН. http://www.inion.ru</p>	<p>Библиографические базы данных ИНИОН РАН по социальным и гуманитарным наукам ведутся с начала 1980-х годов. Общий объём массивов составляет более 3 млн. 500 тыс. записей (данные на 1 января 2012 г.). Ежегодный прирост — около 100 тыс. записей. В базы данных включаются аннотированные описания книг и статей из журналов и сборников на 140 языках, поступивших в Фундаментальную библиотеку ИНИОН РАН. Описания статей и книг в базах данных снабжены шифром хранения и ссылками на полные тексты источников из Научной электронной библиотеки.</p>
<p>Федеральный портал «Российское образование» [Электронный ресурс] – http://www.edu.ru</p>	<p>Федеральный портал «Российское образование» – уникальный интернет-ресурс в сфере образования и науки. Ежедневно публикует самые актуальные новости, анонсы событий, информационные материалы для широкого круга читателей. Ежедневно на портале размещаются эксклюзивные материалы, интервью с ведущими специалистами – педагогами, психологами, учеными, репортажи и аналитические статьи. Читатели получают доступ к нормативно-правовой базе сферы образования, они могут пользоваться самыми различными полезными сервисами – такими, как онлайн-тестирование, опросы по актуальным темам и т.д.</p>

10. Методические рекомендации для обучающихся по освоению дисциплины

10.1. Общие методические рекомендации по освоению дисциплины «Практическая конфликтология» для обучающихся

Успешное овладение содержанием дисциплины «Практическая конфликтология» предполагает выполнение обучаемыми ряда рекомендаций.

Необходимо ориентироваться на приобретение общекультурных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций, определенных Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования.

Следует внимательно изучить материалы, характеризующие дисциплину и определяющие целевую установку, а также рабочую программу дисциплины. Это позволит четко представлять, во-первых, круг изучаемых проблем; во-вторых, глубину их постижения.

Следует ясно представлять цель освоения учебной дисциплины. Также необходимо уметь слушать и конспектировать лекции, на которых приводятся новейшие данные науки; систематически посещать практические занятия; отчитываться перед преподавателем за пропущенные занятия.

Необходимо готовиться и активно участвовать в интерактивных занятиях, требующих активной устной коммуникации, оцениваемой преподавателем.

В соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки реализация компетентностного подхода предусматривает широкое использование в учебном процессе интерактивных форм проведения занятий с целью формирования профессиональных навыков обучающихся. Интерактивные формы проведения занятий предполагают обучение в сотрудничестве. Все участники образовательного процесса (преподаватель и обучающиеся) взаимодействуют друг с другом, обмениваются информацией, совместно решают проблемы, моделируют ситуации.

Основными видами учебной работы являются лекции, практические занятия, групповое обсуждение области применения полученных знаний в контексте специфических задач, решаемых преподавателем и обучающимися. Кроме того, важно пользоваться индивидуальными консультациями, которые осуществляет преподаватель непосредственно в процессе решения учебных задач, а также посредством электронной информационной образовательной среды вуза.

В ходе **лекционных занятий** обучающимся рекомендуется:

- конспектировать учебный материал, обращая внимание на определения, раскрывающие содержание тех или иных явлений, выводы;
- задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций.

В ходе подготовки к **практическим занятиям** необходимо:

- ознакомиться с содержанием конспекта лекций, разделами учебников и учебных пособий, изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, новыми публикациями в периодических изданиях;
- на полях конспектов лекций делать пометки, дополняющие материал лекции, вносить добавления из литературы, рекомендованной преподавателем.

Кроме того, нужно быть готовым к выступлению по всем поставленным в плане вопросам, проявлять максимальную активность при их рассмотрении, выполнению разноуровневых заданий различного характера.

Активное использование методов проектной работы, групповых дискуссий, просмотра и анализа учебных фильмов предполагает активное речевое участие, что требует включения мыслительной деятельности и выработки в себе навыков самостоятельной работы, критического анализа и навыков публичного выступления, участия в дискуссии с обоснованием своей позиции. Выступление должно строиться

свободно, убедительно и аргументированно. Можно обращаться к записям конспекта и лекций, непосредственно к первоисточникам, использовать знание художественной литературы и искусства, факты и наблюдения современной жизни и т. д. Очень важно активно участвовать в дискуссии по обсуждаемым проблемам и при необходимости обращаться за консультацией к преподавателю.

Для успешного обучения необходимо иметь подборку литературы, достаточную для изучения дисциплины. Список основной литературы и источников предлагается в рабочей программе.

При этом следует иметь в виду, что нужна литература различных видов:

- а) основная литература – учебники, учебные и учебно-методические пособия;
- б) дополнительная литература – монографии, сборники научных статей, публикации в научных журналах;
- в) справочная литература – энциклопедии, словари, тематические, терминологические справочники, раскрывающие категориально-понятийный аппарат информатики и информационных технологий.

В ходе практических занятий приобретаются навыки, необходимые для деятельности психолога. При этом используются средства современных информационных технологий для работы на персональном компьютере и в компьютерных сетях. Необходимо соблюдать правила техники безопасности и защиты информации.

10.2 Методические рекомендации по самостоятельной работе и выполнению контрольных работ по дисциплине «Практическая конфликтология» для обучающихся

Целью самостоятельной работы при изучении дисциплины «Практическая конфликтология» является овладение фундаментальными знаниями, профессиональными умениями и навыками деятельности по направлению подготовки 37.03.01 Психология, направленность (профиль) «Психологическое консультирование», опытом творческой, исследовательской деятельности. Самостоятельная работа обучающихся способствует развитию самостоятельности, ответственности и организованности, творческого подхода к решению проблем учебного и профессионального уровня.

Освоение содержания дисциплины предполагает самостоятельную работу по изучению определенных вопросов внутри каждой темы. Данные вопросы обозначены знаком (*).

Методические рекомендации по самостоятельному освоению пропущенных тем дисциплины

Преподаватель называет обучающемуся даты пропущенных занятий и количество пропущенных учебных часов.

Форма отработки обучающимся пропущенного занятия выбирается преподавателем.

На отработку занятия обучающийся должен явиться согласно расписанию консультативных часов преподавателя, которое имеется на кафедре.

При себе обучающийся должен иметь выданное ему задание и отчет по его выполнению.

Отработка обучающимся *пропущенных лекций* проводится в следующих формах:

- 1) самостоятельное написание обучающимся краткого реферата по теме пропущенной лекции с последующим собеседованием с преподавателем;
- 2) самостоятельное написание обучающимся конспекта лекции с последующим собеседованием с преподавателем.

Как правило, отработка пропущенной лекции должна быть осуществлена до рубежного тестирования по соответствующей теме учебной программы.

Отработка обучающимся пропущенного *практического занятия* проводится в следующей форме:

- самостоятельная работа обучающегося над вопросами *практического занятия* с кратким их конспектированием или схематизацией с последующим собеседованием с преподавателем.

Если пропущено *практическое занятие*, то оно отрабатывается одним из следующих способов:

- обучающийся посещает практическое занятие по этой же теме с обучающимися другой учебной группы,
- обучающийся приходит на практическое занятие по пропущенной теме в специально выделенное для этого время; он самостоятельно выполняет практическую работу и отвечает на вопросы преподавателя.

Пропущенные практические занятия должны отрабатываться своевременно, до рубежного контроля (контрольная аттестация) по соответствующему разделу учебной дисциплины.

Преподаватель, согласно графику консультативных часов, принимает отработку пропущенного занятия у обучающегося, делает соответствующую отметку. Отработка засчитывается, если обучающийся демонстрирует зачетный уровень теоретической осведомленности по пропущенному материалу. Обучающемуся, получившему незачетную оценку, отработка не засчитывается.

Зачетный уровень теоретической осведомленности заключается в том, что обучающийся свободно оперирует терминологией, которая рассматривалась на занятии, которое подлежит отработке, отвечает развернуто на вопросы, подкрепляя материал примерами.

Обучающиеся допускаются к зачету и экзамену по дисциплине при условии отработки всех занятий, предусмотренных учебным планом данного семестра по данной дисциплине. Обучающемуся, имеющему право на свободное посещение занятий, выдается график индивидуальной работы, согласованный на кафедрах и утвержденный деканом факультета.

11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационно-справочных систем.

В процессе реализации образовательной программы при осуществлении образовательного процесса по дисциплине «Практическая конфликтология» применяются **следующие информационные технологии:**

1) презентационные материалы (слайды по всем темам лекционных и практических занятий);

2) учебные видеозаписи по темам: Теоретические основы конфликтологии. Классификация конфликтов. Стратегия поведения в конфликте. Динамические характеристики конфликта.

Анализ, диагностика, прогнозирование конфликтов. Видеолекции размещены в электронно-образовательной среде университета;

3) аудио-, видео-, иные демонстрационные средства; проекторы, ноутбуки, персональный компьютер;

4) электронные учебники; словари; периодические издания.

Обучающимся МГЭУ обеспечена возможность свободного доступа в электронную информационную образовательную среду (ЭИОС).

Электронная информационно-образовательная среда - это совокупность электронных информационных и образовательных ресурсов, информационных и телекоммуникационных технологий и средств, обеспечивающих освоение обучающимися образовательных программ. ЭИОС МГЭУ обеспечивает:

а) доступ к учебным планам, рабочим программам дисциплин (модулей), практик, к изданиям электронных библиотечных систем и электронным образовательным ресурсам, указанным в рабочей программе;

б) фиксацию хода образовательного процесса, результатов промежуточной аттестации и результатов освоения программы бакалавриата;

в) проведение всех видов занятий, процедур оценки результатов обучения, реализация которых предусмотрена с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий;

г) формирование электронного портфолио обучающегося, в том числе сохранение работ обучающегося, рецензий и оценок на эти работы со стороны любых участников образовательного процесса;

д) взаимодействие между участниками образовательного процесса, в том числе синхронное и/или асинхронное взаимодействие посредством сети «Интернет»;

е) демонстрацию дидактических материалов дисциплины через LCD-проектор;

ж) доступ к программам текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации: «Тестер знаний» и Интернет-тренажеры в сфере образования (<http://www.i-exam.ru>).

Функционирование электронной информационно-образовательной среды обеспечивается соответствующими средствами информационно-коммуникационных технологий и квалификацией работников, ее использующих и поддерживающих

Программное обеспечение:

1. Ежегоднообновляемое лицензионное ПО
MS Windows 7 Professional; MS Windows XP.
Microsoft Office 2007.

Dr. Web (версия 11.00).

2. Свободно распространяемое ПО

7-Zip

K-LiteCodecPack

AdobeReader

Информационно-справочные системы:

Информационно-справочная система «Консультант Плюс» –www.consultant.ru.

12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Занятия, текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация по данной дисциплине проводятся в учебных аудиториях для занятий лекционного типа, семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Данные учебные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории. Типовая комплектация таких аудиторий состоит из комплекта мебели для обучающихся и преподавателя, доски маркерной/для мела, инструкции пожарной

безопасности, огнетушителя. Занятия лекционного типа проводятся в аудиториях, оснащённых стационарным или переносным мультимедийным оборудованием.

Для проведения занятий лекционного типа предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий (презентации по темам интерактивных лекций и практических занятий), обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие данной программе дисциплины.

Типовая комплектация мультимедийной аудитории состоит из: мультимедийного проектора, автоматизированного проекционного экрана, акустической системы, а также интерактивной трибуны преподавателя, включающей персональный компьютер (с техническими характеристиками не ниже IntelCore i5-2100), блок управления оборудованием. Интерактивная трибуна преподавателя является ключевым элементом управления, объединяющим все устройства в единую систему, и служит полноценным рабочим местом преподавателя. Преподаватель имеет возможность легко управлять всей системой, не отходя от трибуны, что позволяет проводить лекции, практические занятия, презентации, вебинары, конференции и другие виды аудиторной нагрузки обучающихся в удобной и доступной для них форме с применением современных интерактивных средств обучения, в том числе с использованием в процессе обучения отдельных корпоративных ресурсов. Мультимедийная аудитория также оснащена широкополосным доступом в сеть интернет. Компьютерное оборудование имеет соответствующее лицензионное программное обеспечение:

MS Windows 7 Professional; MS Windows XP.

MicrosoftOffice 2007.

7-Zip Свободно распространяемое ПО.

K-LiteCodecPackСвободно распространяемое ПО.

Dr. Web (версия 11.00).

AdobeReaderXICСвободнораcпространяемоеПО.

Типовая комплектация аудитории, оснащённой переносным мультимедийным оборудованием состоит из: комплекта мебели для обучающихся и преподавателя, доски маркерной/для мела, инструкции пожарной безопасности, огнетушителя, переносного мультимедийного (компьютерного) оборудования (ноутбука, проектора, колонок). Компьютерное оборудование имеет соответствующее лицензионное программное обеспечение:

MSWindows 7 Professional; MSWindowsXP.

MicrosoftOffice 2007.

7-Zip Свободно распространяемое ПО.

K-LiteCodecPack Свободно распространяемое ПО.

Dr. Web (версия 11.00).

AdobeReaderXI Свободно распространяемое ПО.

Качественный и количественный состав оборудования определяется спецификой данной дисциплины и имеет своё отражение в справе о материально-техническом обеспечении основной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата (Приложение 12)

Также предусмотрены помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования.

Для организации *самостоятельной работы* обучающихся используется:

- библиотечный фонд вуза, расположенный по адресу: шоссе Сормовское,20 (каб. №522);

- читальный зал, учебная аудитория для самостоятельной работы, для курсового проектирования №520.

Доска 3-х элем.меловая (1 шт.). Стол уч. м/к (3 шт.). Стол письм. дер. (8 шт.). Стол компьют. 90x72 (18 шт.). Стул «Сатурн» сер. (36 шт.). Трибуна метал.(1 шт.). Стеллаж м/к

корич. 900x320x1900 (1 шт.).

Компьютеры для обучающихся: ПК Dual-Core E5300 2.6GHZ (19 шт.) с выходом в Интернет и ЭИОС; монитор SamsungSyncMaster E1920NR (19 шт.); мышь компьютерная (19 шт.); клавиатура (19 шт.); колонки компьютерные (1 шт.); проектор Epson EB-X14G (1 шт.); экран настенный 180x180 (1 шт.).

Программное обеспечение: MSWindowsXP, MSOffice 2007 лицензия №48131620. Дата выдачи лицензии: 22.02.2011. Срок действия лицензии: бессрочно. Dr.Web (версия 11.00) лицензия №G6SS-D3BK-7TA2-XS96. Дата выдачи лицензии: 11.05.2018. Срок действия лицензии: 1 год.

Информационно-справочная система:
«КонсультантПлюс».

13. Средства адаптации образовательного процесса по дисциплине к потребностям обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ)

При необходимости в образовательном процессе применяются следующие методы и технологии, облегчающие восприятие информации обучающимися инвалидами и лицами с ОВЗ:

- создание текстовой версии любого нетекстового контента для его возможного преобразования в альтернативные формы, удобные для различных пользователей;

- создание контента, который можно представить в различных видах без потери данных или структуры, предусмотреть возможность масштабирования текста и изображений без потери качества;

- создание возможности для обучающихся воспринимать одну и ту же информацию из разных источников – например, так, чтобы лица с нарушением слуха получали информацию визуально, с нарушением зрения – аудиально;

- применение программных средств, обеспечивающих возможность освоения навыков и умений, формируемых дисциплиной, за счет альтернативных способов, в том числе виртуальных лабораторий и симуляционных технологий;

- применение дистанционных образовательных технологий для передачи информации, организации различных форм интерактивной контактной работы обучающегося с преподавателем, в том числе вебинаров, которые могут быть использованы для проведения виртуальных лекций с возможностью взаимодействия всех участников дистанционного обучения, выступлений с докладами и защитой выполненных работ, проведения тренингов, организации коллективной работы;

- применение дистанционных образовательных технологий для организации форм текущего и промежуточного контроля;

- увеличение продолжительности сдачи обучающимся инвалидом или лицом с ОВЗ форм промежуточной аттестации по отношению к установленной продолжительности их сдачи: зачет и экзамен, проводимые в письменной форме, - не более чем на 90 мин., проводимые в устной форме – не более чем на 20 мин.,

- продолжительность выступления обучающегося при защите курсовой работы – не более чем на 15 мин.

Университет устанавливает конкретное содержание рабочих программ дисциплин и условия организации и проведения конкретных видов учебных занятий, составляющих контактную работу обучающихся с преподавателем и самостоятельную работу обучающихся с ограниченными возможностями здоровья, инвалидов (при наличии факта зачисления таких обучающихся с учетом конкретных нозологий).

ЛИСТ ДОПОЛНЕНИЙ И ИЗМЕНЕНИЙ
рабочей программы дисциплины
«Практическая конфликтология»

Рабочая программа дисциплины рассмотрена на заседании кафедры (протокол от _____ №____) и одобрена на заседании Ученого совета (протокол от _____ №____) для исполнения в 20__-20__ учебном году

Внесены _____ дополнения _____ (изменения):

Заведующий кафедрой _____

(подпись, инициалы и фамилия)

Рабочая программа дисциплины рассмотрена на заседании кафедры (протокол от _____ №____) и одобрена на заседании Ученого совета (протокол от _____ №____) для исполнения в 20__-20__ учебном году

Внесены _____ дополнения _____ (изменения):

Заведующий кафедрой _____

(подпись, инициалы и фамилия)

Рабочая программа дисциплины рассмотрена на заседании кафедры (протокол от _____ №____) и одобрена на заседании Ученого совета (протокол от _____ №____) для исполнения в 20__-20__ учебном году

Внесены _____ дополнения _____ (изменения):

Заведующий кафедрой _____

(подпись, инициалы и фамилия)

ФОКИНА ТАТЬЯНА АЛЕКСАНДРОВНА

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ПО ДИСЦИПЛИНЕ

«ПРАКТИЧЕСКАЯ КОНФЛИКТОЛОГИЯ»

Направление подготовки **37.03.01 Психология**

Направленность (профиль) основной профессиональной образовательной программы
прикладного бакалавриата «**Психологическое консультирование**»

Печатается в авторской редакции

Корректор

Афиногорова Е.В.

НИ(ф) МГЭУ, Нижний Новгород, 603074, шоссе Сормовское., д. 20