Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Бадранов Азат Шамилевич
Должность: Исполняющий обязанности ректора ГБОУ ВО "БАГСУ"
Дата подписания: 16.11.2026 11:43:37
Уникальный программный ключ:
730740a15bbef2bedb4db2578b4a02f7f6994b7b

Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Башкирская академия государственной службы и управления при Главе Республики Башкортостан»

Кафедра социально-гуманитарных дисциплин и цифровых технологий

УТВЕРЖДАЮ
И.о. ректора ГБОУ ВО «БАГСУ»
_____ А.Ш.Бадранов
«01» июня 2026 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Управление конфликтами

Б1.В.ДВ.03.02

Уровень высшего образования

МАГИСТРАТУРА

Направление подготовки

38.04.04. Государственное и муниципальное управление

Направленность (профиль)
Руководитель высшего звена

Квалификация

Магистр

Форма обучения
заочная

Уфа 2026

Рабочая программа дисциплины Б1.В.ДВ.03.02 Управление конфликтами / сост.Н.А. Биктимирова - Уфа: ГБОУ ВО «БАГСУ», 2026 год

Рабочая программа предназначена для обучающихся заочной форм обучения по направлению подготовки 38.04.04 Государственное и муниципальное управление

РЕКОМЕНДОВАНА заседанием кафедры социально-гуманитарных дисциплин и цифровых технологий

протокол № 8 от «22» апреля 2026 г.

Заведующий кафедрой
социально-гуманитарных дисциплин
и цифровых технологий _____ З.Р.Иркабаева

Согласовано
Руководитель ОПОП И.Ш.Рысаев
(подпись)

@ Биктимирова Н.А., 2026 год
@ ГБОУ ВО «БАГСУ», 2026 год

Содержание

1 Цели и задачи освоения дисциплины 4
2 Требования к результатам обучения по дисциплине 5
3 Структура и содержание дисциплины 11
3.1 Структура дисциплины 11
3.2 Содержание разделов дисциплины 12
3.3 Курсовой проект (курсовая работа) 20
4 Учебно-методическое обеспечение дисциплины 24
4.1 Основная литература 24
4.2 Дополнительная литература 25
4.3 Периодические издания 25
4.4 Интернет-ресурсы 26

1 Цели и задачи освоения дисциплины

Цель (цели) освоения дисциплины:

Целью освоения дисциплины «Управление конфликтами» является формирование целостного представления о конфликтах на государственной и муниципальное службе, их значении в функционировании различных сфер, а также отдельных личностей; обеспечение понимания теоретических концепций и приобретения практических навыков анализа конфликтов на государственной и муниципальное службе.

Задачами изучения дисциплины являются:

Основными задачами изучения учебной дисциплины «Управление конфликтами» являются:

- обучение студентов теоретическим основам конфликтологии.
- выработка навыков системного подхода к анализу конфликтных процессов.
- овладение методами предупреждения кризисных явлений и управления конфликтными ситуациями в производственной и иной деятельности.

2 Требования к результатам обучения по дисциплине

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих результатов обучения:

Код компетенции	Содержание компетенции (или её части)	Индикаторы компетенций	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций
ПК-7	Способен развивать свою профессиональную эффективность, умеет планировать и рационально использовать служебное время и достигать результата	ИПК-7.1. Формирует продуктивные взаимоотношения среди сотрудников ИПК-7.2. Развивает конструктивные взаимоотношения внутри коллектива структурного подразделения	**Знать:** сущность, структуру и динамику конфликта; основы социального, психологического и социально-экономического управления конфликтами; специфику прогнозирования, предупреждения и разрешения социальных конфликтов; прикладные знания в области исследования, управления, предупреждения, разрешения и урегулирования конфликтов; стратегии и способы разрешения конфликтов, специфику конфликтов на разных уровнях социальной и административной организации; содержание основных конфликтологических концепций, методик диагностики и профилактики конфликта в профессиональной деятельности; нормативно-правовую базу урегулирования конфликтов на государственной гражданской и муниципальной службы **Уметь:** использовать категориальный аппарат в анализе конфликтных ситуаций; применять технологии регулирования конфликтов; самостоятельно и творчески использовать теоретические знания в процессе своей профессиональной деятельности; определять объект, предмет, причины, типологию и функции конфликта, и выявлять прямых и косвенных участников конфликта, их объективные и субъективные интересы; составлять графическую карту структуры и динамики конфликта, и на ее основе предупреждать и разрешать конфликтные ситуации в профессиональной деятельности;

			применять на практике эффективные способы разрешения и предупреждения конфликтов в профессиональной деятельности; определять стадии развертывания и основных действующих сил конфликта; выбирать подходящий стиль поведения в конфликте **Владеть:** принципами и методологией объективного анализа конфликтов; навыками самостоятельного овладения новыми знаниями по конфликтологии в области управления конфликтами; навыками прогнозирования возможных последствий конфликтов и методами осуществления необходимых мер по профилактике конфликтов; навыками выбора оптимальных методов разрешения конфликтов при реализации организационно-административных процессов в профессиональной деятельности; адекватными методами предупреждения и урегулирования конфликтов.

3 Структура и содержание дисциплины
3.1 Структура дисциплины
3.1.1 Заочная форма обучения

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных единицы (144 академических часов).

Вид работы	Трудоемкость, академических часов	
	5 семестр	всего
Общая трудоёмкость	**144**	**144**
Контактная работа:	**14**	**14**
Лекции (Л)	4	4
Практические занятия (ПЗ)	10	10
Промежуточная аттестация (экзамен)	9	9
Самостоятельная работа:	**121**	**121**
- выполнение типового и творческого задания;	6	6
- самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий);	28	28
- подготовка к практическим занятиям, докладам;	48	48
- подготовка к рубежному контролю	10	10
Вид итогового контроля	**Экзамен**	**Экзамен**

Разделы дисциплины, изучаемые в 5 семестре

№ темы	Наименование темы	Количество часов			
		всего	аудиторная работа		внеауд. работа
			Л	ПЗ	
1	Предмет, методы, задачи и место психологии конфликта в системе психологических наук. Культурно-исторические основы психологии конфликта.	31	2	4	25
2	Психологические традиции изучения конфликта	36	2	2	32
3	Структурные элементы конфликта	34	-	2	32
4	Причины возникновения конфликта. Стратегии поведения в конфликте.	34	-	2	32
	Экзамен	9			
	Итого:	144	4	10	121

3.2 Содержание разделов дисциплины

Тема 1. Предмет, методы, задачи и место психологии конфликта в системе психологических наук. Культурно-исторические основы психологии конфликта.

Понятие и феномен конфликта. Способы описания конфликта: структурный, функциональный и процессуальный. Конфликт как противостояние двух начал, проявляющее себя в активности сторон, направленной на преодоление противоречия, причем стороны конфликта представлены активными субъектами. Психологические конфликты и их роль в формировании новых черт характера и в перестройке личности. Конструктивные функции

конфликта: источник развития, сигнал к изменению, возможность сближения и разговора начистоту, возможность разрядки напряжения, «оздоровления» отношений. Деструктивные функции конфликта: деструктивное воздействие на психологическое состояние участников конфликта, возникновение у людей фобий и стрессов, появление трудно разрушаемого «образа врага», отрицательное влияние на личностное развитие, нарушение системы коммуникации. Ранние представления о конфликте. Древнейшие времена: Конфуций. Представления о конфликте у древнегреческих и раннехристианских философов (взгляды Гераклита, Платона, Демокрита, Эпикура, Аристотеля).

Тема 2. Психологические традиции изучения конфликта

Психодинамический подход: конфликт как изначальная и постоянная форма столкновения противоположных принципов, влечений, амбивалентных стремлений, в которых выражается противоречивость природы человека.

Определение конфликта качеством взаимодействия со значимыми взрослыми. К. Хорни: три основных типа социальной направленности личности человека.

«Межличностные конфликты как проявление внутриличностной тенденции к «движению против людей». А.Адлер: проблема во взаимодействии человека с обществом, невротический стиль жизни, как следствие «трудного» детства. Э. Эриксон: теория психосоциального развития, описывающая стадии и кризисы развития.

Конструктивного разрешения кризиса, как залог дальнейшего развития здоровой личности. Э.Берн: транзактный анализ, описывающий личность человека тремя состояниями: экстеропсихическое состояние (родительское); неопсихическое состояние (взрослое); архиопсическое (детское). Уровни взаимодействия: дополнительный, перекрестный.

Ситуационный подход: исследование конфликта как реакции на внешнюю ситуацию. Бихевиористские подходы: внешне наблюдаемые конфликты. Работы Дж. Долларда, Л. Дуб, Н. Миллера, А. Бандуры, Л. Берковиц по изучению агрессии и созданию концепции фрустрационной детерминации агрессии. Социальнопсихологические конфликты как особая форма агрессивного ответа на фрустрирующую ситуацию. Теория М. Дойча: конфликт как форма ответа на конкурентную ситуацию. Исследования кооперативных и конкурентных отношений. Когнитивный подход: К. Левин.

Описание конфликта в теории поля. Гуманистический подход: конфронтация индивидуума с данностями существования. И. Ялом: четыре конечные данности: смерть, свобода, изоляция и бессмысленность. Изучение конфликтов в отечественной психологии. В.С. Мерлин: субъективная неразрешимость ситуации как обязательное условие возникновения конфликта. А.Г. Здравомыслов: конфликт – важная сторона взаимодействия людей в обществе, «клеточка» социального бытия, форма отношений между потенциальными или актуальными субъектами социального действия, мотивация которых обусловлена противостоящими ценностями и нормами, интересами и потребностями. Б.И. Хасан: конфликт – характеристика взаимодействия, которая представляет собой актуализировавшееся противоречие, т. е. воплощенные во взаимодействии противостоящие ценности, установки, мотивы.

Тема 3. Структурные элементы конфликта

Структурные элементы конфликта: стороны (участники) конфликта, интересы участников конфликта, условия протекания конфликта. Факторы, оказывающие влияние на развитие и течение конфликта. Социокультурный контекст конфликта. Предмет конфликта: противоречащие друг другу или несовместимые притязания сторон. Действия участников конфликта как взаимонаправленные, обоюдные интеракции. Динамические характеристики конфликта: стадии развития конфликта и процессы, возникающие на различных его стадиях. Регуляторы динамики конфликта, определяющие его возникновение и развитие. Различение структурных и динамических параметров конфликта. Стратегии и тактики взаимодействия. Стили поведения в конфликтной ситуации. Система соотношения стилей поведения в

конфликте по К. Томасу – Р. Киллмену. Характеристики стратегий поведения: доминирование - активное использование власти, силы закона, связей, авторитета и т. д.; уход - низкий уровень направленности на личные интересы и интересы соперника; уступка - низкая направленность на личные интересы, высокая оценка интересов соперника; сотрудничество - высокий уровень направленности, как на собственные интересы, так и на интересы соперника; компромисс - баланс интересов конфликтующих сторон на среднем уровне, стратегия взаимной уступки. Исход конфликта. Образ желательного исхода конфликта как регулятор конкретных действий участников ситуации

.

Тема 4. Причины возникновения конфликта. Стратегии поведения в конфликте.

Основные источники и причины конфликтов. Биологические основы конфликтов. Общие причины конфликтов. Восприятие ситуации как причина возникновения конфликта. Теорема У. Томаса. Различные типы конфликтных личностей. Поведенческие реакции, предрасполагающие к деструктивному конфликту. Классификация причин возникновения конфликта: Объективные причины - естественные столкновения интересов людей в процессе жизнедеятельности. Социально-психологические причины конфликта: потери и искажения информации в процессе межличностной и межгрупповой коммуникации, неполные и неточные факты; слухи, невольная дезинформация; преждевременная информация или информация, переданная с опозданием; ненадежность источников информации; неадекватные акценты; барьеры коммуникации; недоразумение, неправильное понимание другого; ложный образ другого человека, внутригрупповой фаворитизм; конкуренция, соревнование.

3.2.1 Практические занятия (семинары)
Очно-заочная форма обучения

№ занятия	№ темы	Тема практического занятия	Кол-во часов
1	1	Предмет, методы, задачи и место психологии конфликта в системе психологических наук. Культурно-исторические основы психологии конфликта.	2
2	2	Психологические традиции изучения конфликта	2
3	3	Структурные элементы конфликта	2
4	4	Причины возникновения конфликта. Стратегии поведения в конфликте.	4
8		Итого:	10

3.3 Курсовой проект (курсовая работа)

Курсовой проект (курсовая работа) по дисциплине не предусмотрена учебным планом.

4 Учебно-методическое обеспечение дисциплины

4.1 Основная литература

1 Кашапов,М.М. Основы конфликтологии: учеб. пособие для акад.бакалавриата/М.М.Кашапов.-2-е изд.,испр.и доп.-М.:Юрайт, 2025.-118 с.-(Бакалавр. Академический курс).

2 Каменская, В. Г. Психология конфликта. Психологическая защита и мотивации в структуре конфликта : учебное пособие для вузов / В. Г. Каменская. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 150 с. —

(Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05670-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/473679

4.2 Дополнительная литература

1. Кашапов, М. М. Психология конфликта : учебник и практикум для вузов / М. М. Кашапов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 206 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07133-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/471150 (дата обращения: 26.10.2021).

2. Примерная образовательная программа (ПООП) по направлению подготовки 37.03.01 Психология. // Федеральное учебно-методическое объединение в системе высшего образования по УГСН 37.00.00 «Психологические науки». – Москва, 2021.

4.3 Периодические издания

1. Психологический журнал / Учредитель Институт психологии РАН; редакционная коллегия А. Л. Журавлев (главный редактор) [и др.]. - Москва, 1980. – Выходит 6 раз в год. – URL: http://www.ipras.ru/cntnt/rus/institut_p/psihologic.html

2. Национальный психологический журнал / Учредитель Московский государственный университет им. М.В. Ломоносова ; редакционная коллегия: Ю.П. Зинченко (главный редактор) [и др.]. – Москва, 2006. – ежекв. – URL: http://npsyj.ru

3. Вестник Московского университета. Серия 14. Психология /Учредитель Московский государственный университет имени М.В.Ломоносова ; редакционная коллегия: Ю. П. Зинченко (главный редактор) [и др.]. – Москва, 1977– . – ежекв. – URL: http://msupsyj.ru/

4. Психологические исследования /Учредитель Российская академия образования; редакционная коллегия :В. Ф. Спиридонов (главный редактор) [и др.]. - Москва,2008 -, - 6 выпусков в год. - URL: http://psystudy.ru/index.php/about.html

5. Современная зарубежная психология / Учредитель ФГБОУ ВО «Московский государственный психолого-педагогический университет»; редакционная коллегия: Т. В. Ермолова (главный редактор) [и др.]. - Москва, 2012. - ежекв. - URL: http://psyjournals.ru/

4.4 Интернет-ресурсы

№	Наименование Интернет-ресурса	Тип Интернет - ресурса	Ссылка (URL) на Интернет ресурс
1	Библиотека психологической литературы BOOKAP (Books of the psychology) [Электронный ресурс]	Сайт	https://bookap.info
2	«Флогистон: Психология из первых рук» [Электронный ресурс]	Сайт	http://flogiston.ru/library

3	Сайт psychology.ru: Психология на русском языке. [Электронный ресурс]	Сайт	http://www.psychology.ru/Library
4	Сайт «Мир психологии». [Электронный ресурс]	Сайт	http://psychology.net.ru/articles
5	Психологический форум MyWord.ru [Электронный ресурс]	Сайт	http://psylib.myword.ru

4.5 Методические указания к практическим занятиям

Цель практических занятий заключается в проработке теоретического материала, систематизированного в ходе проведения лекционных занятий, и приобретении практических навыков и умений в области обобщения и критической оценки исследований актуальных проблем психологии личности, выявления основных тенденций развития современной психологической науки и рассмотрения перспективных путей их практического применения. Основные задачи: систематизировать и обобщить имеющийся теоретический материал в области основ психологии личности и описания теорий личности, развить универсальные и общепрофессиональные компетенции в части анализа и синтеза подходов к описанию особенностей и закономерностей развития личности на протяжении всей жизни человека, использованию этих психологических закономерностей при решении практических задач в сфере личностной диагностики, проведения научного исследования, решения организационных вопросов, психологического просвещения и консультирования и др.

Одним из основных форматов проведения практических занятий является работа в малых группах по анализу конкретных ситуаций (в том числе авторских кейсов) с подготовкой обобщающих и аналитических материалов, на семинарских занятиях основной формат – организованная дискуссия. В ходе анализа конкретных ситуаций обучающиеся делятся на небольшие группы по 5-9 человек в каждой и формируют общую позицию по ситуации. Затем представители групп излагают общегрупповое решение, представляя, в случае необходимости, аналитические материалы. На заключительной стадии занятия преподаватель подводит общий итог по кейсу, либо по проведённой дискуссии.

Практические занятия, таким образом, сочетают в себе индивидуальную и групповую работу обучающихся, а также позволяет сформировать представление об интерактивной работе на занятиях и соответствующие практические навыки. Это обеспечивает актуализацию межпредметных связей, закладывает основу для изучения дисциплин (прохождения практики), связанных с освоением обучающимися основ профессиональной деятельности психолога и получением профессиональных умений и опыта практической деятельности. На семинарских занятиях используется дискуссия, которая организуется по классической схеме: высказывание своей точки зрения, ответы на вопросы, высказывание мнений других участников. Предполагается, что обучающиеся уже имеют определённое представление о предмете дискуссии, а задача преподавателя, - систематизировать общую картину, углубить знания в

определённой области психологии личности, развития и современного состояния проблемных областей науки и практики современной психологической науки.

4.6 Методические указания к курсовому проектированию и другим видам самостоятельной работы

Одна из значимых задач подготовки обучающихся – воспитание навыков самостоятельной работы. Это один из главных резервов повышения качества подготовки специалистов. Система самостоятельной работы обучающихся - это: а) текущая работа над материалом учебной дисциплины (конспектирование лекций, работа с учебниками и ресурсами глобальной сети, электронно-библиотечных систем, выполнение упражнений, подготовка к контрольной работе и практическим занятиям); б) выполнение домашних заданий (подготовка сообщений на семинарах, выполнение индивидуально-творческих заданий, самостоятельное изучение по учебнику и другим источникам тех тем (модулей), входящих в программу, но не раскрытых в ходе лекционных занятий).

Критерии оценки результатов самостоятельной работы

Критериями оценок результатов внеаудиторной самостоятельной работы студента являются:

• уровень освоения обучающимся учебного материала;

• умения обучающегося использовать теоретические знания при выполнении практических задач по изучению личности;

• сформированность универсальных (общеучебных) умений;

• умения обучающегося активно использовать электронные образовательные ресурсы, находить требующуюся информацию, изучать её и находить пути применения на практике;

обоснованность и четкость изложения ответа;

• оформление материала в соответствии с требованиями;

• умение ориентироваться в потоке информации, выделять главное;

• умение четко сформулировать проблему, выделить её психологические механизмы, критически оценить возможные варианты воздействия и его последствия;

• умение показать, проанализировать альтернативные возможности, варианты действий;

• умение сформировать свою позицию, оценку и аргументировать её.

4.7 Программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы современных информационных технологий

1. Справочно-правовые системы «Гарант» и «Консультант-плюс».
2. Научная электронная библиотека http://www.elibrary.ru
3. Универсальная информационная система «Россия» www.cir.ru
4. Информационно - образовательный портал Республики Башкортостан https://edu.bashkortostan.ru/
5. Электронно-библиотечная система «Юрайт» http://www.biblio-online.ru/
6. Электронно-библиотечная система «Znanium.com» http://znanium/com

Лекционные и практические занятия проводятся в специализированных аудиториях, которые оборудованы необходимым информационным обеспечением.

Аудитория 304.

Приложение: MicrosoftOffice 2010 Standart(договор поставки программного обеспечения № 178-ПО/2010 от 30.11.2010 г. (ООО "Абсолют-Информ"). Кол-во лицензий: 55 шт.)

Учебныепрограммы:

- MicrosoftProjectStandart 2007 (договор поставки программного обеспечения № 028 – ПО/2009 от 10.12.2009 г (ООО "Аир-Информ"). Кол-во лицензий: 12 шт.)
- Диалог Nibelung (лицензионный договор № 0804/34 от 08.04.2015г. (ООО "Абсолют-Информ"). Кол-во лицензий: 11 шт.)
- СПС "Консультант Плюс" (соглашение об информационной поддержке от 09.06.2016 г. (ООО Компания права "Респект", РИЦ 33). Кол-во лицензий: сетевая версия (неограниченно))
- СДО "Прометей" (лицензия на право использования ПО по договору поставки программного обеспечения № 1/БАГСУ/02/07 от 14.03.2007 г. (ООО "Виртуальные технологии в образовании"). Кол-во лицензий: сетевая версия (неограниченно)).

Аудитория 315.

Приложение: MicrosoftOffice 2010 Standart (договор поставки программного обеспечения № 303-ПО/2011 от 19.07.2011 г. (ООО "Абсолют-Информ"). Кол-во лицензий: 11 шт.).

- СПС "Консультант Плюс" (соглашение об информационной поддержке от 09.06.2016 г. (ООО Компания права "Респект", РИЦ 33. Кол-во лицензий: сетевая версия (неограниченно))

5 Материально-техническое обеспечение дисциплины

В образовательном процессе применяются аудитории 304, 315.

Аудитория 304.

Персональный компьютер – 13 шт. свыходом в Интернет

Принтер HP Color LJ Pro 200 M25 frw (CF147A) A4 цветной лазерный - 1 шт.

Проектор Beng MW526 DLP 3200Lm WXGA – шт.1

Экран на штативе 180x180см DinonTripod - 1 шт.

29 посадочных мест.

Доска маркерно - магнитная -1 шт.

Доска классная -1 шт.

Аудитория 315.

Ноутбук SamsungNPRV480 – 1 шт. с выходом в Интернет.

Проектор Acer X1263(1024x768,17000.1,3000 lumen.1xVGA,S-Video,RCA) – 1 шт.

Экран настенный моторизированный – 1 шт.

Доска магнитно-маркерная - 1 шт.

Трибуна -2 шт.

58 посадочныхместа.

К рабочей программе прилагаются:

Фонд оценочных средств для проведения аттестации уровня сформированности компетенций обучающихся по дисциплине (модулю), который разрабатывается в виде отдельного документа.

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Башкирская академия государственной службы и управления при Главе Республики Башкортостан»

Кафедра социально-гуманитарных дисциплин и цифровых технологий

Фонд
оценочных средств
по дисциплине

Управление конфликтами

Б1.В.ДВ.03.02

Уровень высшего образования

МАГИСТРАТУРА

38.04.04. Государственное и муниципальное управление

Направленность (профиль)
Руководитель высшего звена

Квалификация

Магистр

Форма обучения
заочная

Уфа 2026

Фонд оценочных средств предназначен для контроля знаний обучающихся по направлению подготовки 38.04.04 Государственное и муниципальное управление по дисциплине «Управление конфликтами»

Составитель: Биктимирова Н.А.

Фонд оценочных средств обсужден на заседании кафедры социально-гуманитарных дисциплин и цифровых технологий и

Заведующий кафедрой
социально-гуманитарных дисциплин
и цифровых технологий _____ З.Р.Иркабаева

Фонд оценочных средств является приложением к рабочей программе по дисциплине «Управление конфликтами».

Раздел 1 – Паспорт фонда оценочных средств
по дисциплине «Управление конфликтами»

1. Основные сведения о дисциплине

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных единицы (144 академических часов).

Вид работы	Трудоемкость, академических часов	
	5 семестр	всего
Общая трудоёмкость	**144**	**144**
Контактная работа:	**14**	**14**
Лекции (Л)	4	4
Практические занятия (ПЗ)	10	10
Промежуточная аттестация (экзамен)	9	9
Самостоятельная работа:	**121**	**121**
- *выполнение типового и творческого задания;*	6	6
- *самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий);*	28	28
- *подготовка к практическим занятиям, докладам;*	48	48
- *подготовка к рубежному контролю*	10	10
Вид итогового контроля	**Экзамен**	**Экзамен**

2. Требования к результатам обучения по дисциплине, формы их контроля и виды оценочных средств

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих результатов обучения

Формируемые компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций	Типы контроля
ПК-7 Способен развивать свою профессиональную эффективность, умеет планировать и рационально использовать служебное время и достигать результата	**Знать:** сущность, структуру и динамику конфликта; основы социального, психологического и социально-экономического управления конфликтами; специфику прогнозирования, предупреждения и разрешения социальных конфликтов; прикладные знания в области исследования, управления, предупреждения, разрешения и урегулирования конфликтов; стратегии и способы разрешения конфликтов, специфику конфликтов на разных уровнях социальной и административной организации; содержание основных конфликтологических концепций, методик диагностики и профилактики конфликта в профессиональной деятельности; нормативно-правовую базу урегулирования конфликтов на государственной гражданской и муниципальной службы	Тестирование по лекционному материалу Письменные домашние работы. Устное индивидуальное собеседование – опрос
	Уметь: использовать категориальный аппарат в анализе конфликтных ситуаций; применять технологии регулирования конфликтов; самостоятельно и творчески использовать теоретические знания в процессе своей профессиональной деятельности; определять объект, предмет, причины, типологию и функции конфликта, и выявлять прямых и косвенных участников конфликта, их объективные и субъективные интересы; составлять графическую карту структуры и динамики конфликта, и на ее основе предупреждать и разрешать конфликтные ситуации в профессиональной деятельности; применять на практике эффективные способы разрешения и предупреждения конфликтов в профессиональной деятельности;	Выполнение и защита индивидуальных творческих заданий. Устное индивидуальное собеседование.

	определять стадии развертывания и основных действующих сил конфликта; выбирать подходящий стиль поведения в конфликте	
	Владеть: принципами и методологией объективного анализа конфликтов; навыками самостоятельного овладения новыми знаниями по конфликтологии в области управления конфликтами; навыками прогнозирования возможных последствий конфликтов и методами осуществления необходимых мер по профилактике конфликтов; навыками выбора оптимальных методов разрешения конфликтов при реализации организационно-административных процессов в профессиональной деятельности; адекватными методами предупреждения и урегулирования конфликтов	Письменные домашние работы. Устное индивидуальное собеседование – опрос

Соответствие разделов (тем) дисциплины и контрольно-измерительных материалов, и их количества

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) учебной дисциплины (модуля), практики, программы итоговой аттестации	Контрольно-измерительные материалы, количество заданий или вариантов			
		Тестовые задания	Типовые задачи/задания /вопросы	РГР (РГЗ)	Курсовой проект (проект)
1	Предмет, методы, задачи и место психологии конфликта в системе психологических наук. Культурно-исторические основы психологии конфликта.	**2**	**-/-/16**	-	-
2	Психологические традиции изучения конфликта	**2**	**4/1/5**	-	-
3	Структурные элементы конфликта	**3**	**1/1/7**	-	-
4	Причины возникновения конфликта. Стратегии поведения в конфликте.	**3**	**3/1/5**	-	-

Оценочные средства

Блок А

А.0 Фонд тестовых заданий по дисциплине

1. Протекание конфликта имеет несколько фаз, какая фаза конфликта следует за фазой подъема:

а) фаза спада;

б) начальная фаза;

в) заключительная фаза;

г) пик конфликта.

2. Назовите, что не является основным типом конфликтов в организациях:

а) организационные;

б) инновационные;

в) внутриличностные;

г) производственные.

3. Назовите такое отношение между субъектами социального взаимодействия, которое характеризуется их противоборством на основе противоположно направленных мотивов (потребностей, интересов, целей, идеалов, убеждений) и/или суждений (мнений, взглядов, оценок и т. п.):

а) конфликт;

б) технология;

в) управление;

г) деятельность.

4. Что из ниже перечисленного не является признаком организации как социального института:

а) совместный труд в интересах общей цели;

б) объединение в своем составе не менее двух человек;

в) совместный досуг;

г) совместная трудовая деятельность.

5. Какой из ниже перечисленных факторов организации является фактором внешней среды:

а) коммуникации;

б) социальные условия окружающей среды;

в) функциональная структура;

г) управленческая структура.

6. Назовите стороны конфликтов:

а) компромиссная и принципиальная;

б) гендерные;

в) конструктивная и деструктивная;

г) позитивная и негативная.

7. Кем из ученых разработана двухмерная модель стратегий поведения личности в конфликте:

а) Г.Айзенком и Ф. Слайтом;

б) К. Томасом и Р. Килменом;

в) Дж Скотт и М. Дойч;

г) Г. Прим и М. Райт.

8. Какое из сочетаний приводимых понятий имеет отношение к стратегиям поведения в конфликте:

а) компромисс; уход; сотрудничество;

б) прощение, соперничество, забывание;

в) сотрудничество; консенсус; уступка;

г) компромисс; критика; борьба.

9. Сколько стратегий поведения личности в конфликте выделяется в двухмерной модели:

а) 2;

б) 3;

в) 4;

г) 5.

10. Основными моделями поведения личности в конфликте являются:

а) конструктивная; деструктивная; конформистская;

б) борьба; уступка; компромисс;

в) компромисс; борьба; сотрудничество;

г) уход, компромисс, конформизм.

А.1 Вопросы для опроса

Тема История изучения конфликтов

Цель: проанализировать особенности предмета психологии конфликта, выявить специфику формирования научного знания, решаемых проблем, задач и методов.

Вопросы для подготовки:

1. Теоретические и социально-исторические предпосылки возникновения психологии конфликта.
2. Методологические основы психологии конфликта. Многообразие методов исследования в психологии конфликта
3. Эволюция конфликтологических взглядов в истории философии, социологии, психологии.
4. Современные проблемы развития психологии конфликта.
5. Отличительные черты «социологии конфликта» и «психологии конфликта».
6. Развитие психологии конфликта в России.

Тема: Психологические традиции изучения конфликтов

Цель: проанализировать сущность внутриличностных и межличличностных конфликтов, их причин, форм проявления.

Вопросы для подготовки:

1. Проблема внутриличностного конфликта во взглядах З.Фрейда, К. Хорни.
2. Теория комплекса неполноценности А. Адлера.
3. Концепция «экзистенциальной дихотомии» Э. Фромма.
4. Теория психосоциального развития Э. Эриксона.
5. Мотивационные конфликты по К. Левину.
6. В.С. Мерлин: описание психологических конфликтов.
7. Сущность, классификация и особенности конфликтов «личность-группа».
8. Характеристики содержания межгруппового конфликта.
9. К. Левин о разрешении социальных конфликтов.

Тема: Характеристика конфликта как социально-психологического феномена

Цель: выяснить основные признаки, структурные элементы и сформулировать условия возникновения конфликта

Вопросы для подготовки:

1 Классификация конфликтов.

2. Определение основных структурных элементов конфликта. Интересы и позиции сторон и их соотношение.

3. Теория социальных отношений. Эксперименты Зимбардо Ф.
4. Типология конфликтных ситуаций. Параметры измерения интерперсональных отношений по М. Дойчу.
5. Этапы и фазы конфликта, соотношение фаз и этапов.
6. Картография конфликта.

Тема: Механизмы возникновения конфликтов

Цель: проанализировать теории механизмов возникновения конфликтов, закрепить знания на примере решения ситуационных задач.

Вопросы для подготовки:

1. Формулы А, Б, В возникновения конфликтов.
2. Социальная архитектура группы. Тематические области коммуникации.
3. Основные положения теории трансактного анализа. Поведенческие характеристики трансакций. Алгоритм трансактного анализа
4. Анализ ситуации методами «Инцендент», «Разыгрывание ролей».
5. Особенности семейных конфликтов, их классификация, причины, разрешение и предупреждение.
6. Позиционные, ресурсные и динамические конфликты в организации.
7. Специфика конфликтов в образовательных учреждениях.
8. Половозрастная специфика педагогических конфликтов.

Блок В

Типовые задачи для решения:

Конфликтная ситуация 1.

В оздоровительный лагерь мама привезла 2х дочерей 10 и 13 лет. При расселении по отрядам, мама попросила у воспитателя поместить обеих девочек в старший отряд. Оказалось, что старший отряд уже полностью укомплектован. Воспитатель предложила расселить девочек в разные отряды по возрасту или отправить обеих девочек в отряд, где средний возраст детей составляет 10 лет. Старшая из сестёр отказалась идти в этот отряд, а младшая не хочет быть в отряде без старшей сестры. Мама сказала, что заберёт детей из лагеря, если выход не будет найден.

Конфликтная ситуация 2.

Директор фирмы «Атлант», Миронов Евгений Михайлович, вот уже «битый» час пылал от гнева: сегодня он подводил итоги работы первого квартала текущего года. И что же? Ситуация на рынке холодильников резко изменилась: покупательский спрос упал, и на складах фирмы скопилось большое количество непроданных холодильников. -Это Вы виноваты! – кричал директор на своего заместителя, коммерческого директора Петрова Ивана Ивановича. – Разве Вы не понимаете, что медлить нельзя?! Склады затоварены, холодильники не проданы, прибыли нет. А чем платить зарплату работникам? Чем, я Вас спрашиваю?! Может быть мне заплатить людям, взяв деньги из Вашего кармана? Вы как коммерческий директор разве не должны изучать конъюнктуру рынка? Разве не Ваша обязанность предупреждать обо всех переменах, происходящих на рынке, руководство фирмы? Красный от обиды на директора Петров поднялся со своего места и сразу же пошел в наступление: -Я знаю свои обязанности и до сих пор выполнял их хорошо. И Вы, Евгений Михайлович, прекрасно об этом знаете. И в данной ситуации моей вины нет. Ведь уже в январе у меня появилась тревога по поводу реализации холодильников. И поэтому я дал устное указание Владимиру Петровичу Сидорову определить конъюнктуру рынка на февраль и март. Это, между прочим, Сидоров является начальником отдела службы маркетинга. И это в его

обязанности входит изучение положения на рынке. Это он должен доложить, кто, сколько, почем и когда продает и покупает товаров. И как меняется ситуация на рынке товаров и услуг. Вот пусть и выполняет свои обязанности лучше. А я свое дело сделал так, как надо. -Что?! – подскочил на своем месте Сидоров, - Вы мне давали устное указание? Да я об этом впервые слышу! Не тактичный Вы человек, Иван Иванович. Вы думаете, что если я молчу, так на меня можно любые неприятности свалить? Вы как коммерческий директор не продали холодильники, а я виноват? Ну, уж дудки! Я за Вас отвечать не согласен.

Конфликтная ситуация 3.

Николай и Иван работают системными администраторами. Николай заболел и попросил Ивана поработать в его смену, объяснив, что у него высокая температура. Иван одну смену поработал один, а в следующий раз не пошел, т.к. посчитал, что на работу должен уже выйти Николай. А Николай тем временем все еще температурил. В итоге, на работу никто не ходил в течение 2х смен Николая. Инспектор по кадрам вызвала специалистов «на ковёр». Только там специалисты выяснили, что никто на работу не ходил. На вопрос инспектора по кадрам, почему никто не ходил на работу, Иван ответил, что была очередь Николая. В свою очередь Николай настаивал на своей версии: я болею, с кровати не встаю, у меня высокая температура, постельный режим, и вы хотите, чтобы я пришел администрировать Linux-сервер?!! Иван тем же тоном: «А почему ты не сказал, что еще болеешь?! Почему не сказал, чтоб еще 2 дня я один работал?!» Реакция Николая: «А почему бы тебе не спросить у меня, выздоровел ли я, выйду ли я на работу?» Иван: «А почему я должен спрашивать?» В итоге каждый участник конфликта остался при своем мнении: мы оба виноваты, но моя вина меньшая. После объяснения с инспектором по кадрам, или, если точнее, выяснения отношений между собой пошли и разобрали завал электронных писем от недовольных пользователей сервера.

Конфликтная ситуация 4.

Урок в 8-м классе. Проверяя домашнее задание, учительница трижды вызывает одного ученика. Все три раза мальчик отвечал молчанием, хотя обычно по этому предмету хорошо успевал. В результате «двойка» в журнале. На следующем уроке опрос вновь начался с него. И когда он опять не стал отвечать, учительница удалила его с урока. Та же история повторилась на следующих двух занятиях, потом последовали прогулы и вызов родителей в школу. Но родители выразили учительнице недоверие за то, что не сумела найти подход к их сыну. А та, в свою очередь, высказала претензии им - родителям, не уделяющим, по ее мнению, должного внимания сыну и его школьным делам. Разговор продолжился в кабинете директора.

Конфликтная ситуация 5.

Екатерина является государственной служащей, стаж работы около 20 лет, состоит в браке, двое детей. На работе объявили конкурс с целью выявления кандидата на более высокий пост. Екатерина решила попробовать свои силы, поскольку считает имеющийся опыт работы и полученные навыки хорошим подспорьем для получения этой должности. Однако вместе с ней еще одна коллега, работающая с ней в одном отделе, подала документы с заявкой на участие в этом конкурсе. В результате прохождения конкурсных испытаний Екатерина все-таки была признана наиболее подходящей кандидатурой, при этом ее коллегу делегировали в другой кабинет, а к Екатерине в напарники посадили нового сотрудника. Затем последовали многочисленные истерики второй стороны (проигравшей конкурс), клевета на Екатерину начальству и даже нелицеприятные пожелания в адрес ее семьи (нездоровье детей, потерю мужа и распада семьи). Екатерина не подается на едкие замечания коллеги и продолжает исполнять свои служебные обязанности, однако ее тревожит нездоровый психологический климат в коллективе, есть желание разрядить обстановку и наладить отношения с коллегой.

Блок D

Вопросы к экзамену:

1.История становления представлений о конфликте
2.Современные концепции конфликта
3.Понятие конфликта, способы описания конфликта
4.Структурные элементы и характеристики конфликта
5.Технологии разрешения конфликтов
6.Основные источники и причины конфликтов
7.Различные типы конфликтных личностей
8.Психодинамические традиции описания конфликтов
9.Изучение конфликтов в рамках бихевиоризма
10.Восприятие конфликтной ситуации и типы конфликта
11.Различные классификации конфликтов.
12.Организационные конфликты
13.Межгрупповые конфликты.
14.Межличностные конфликты.
15.Внутриличностные конфликты.
16.Психологические особенности семейных конфликтов
17.Стили поведения в конфликтной ситуации.
18.Противоборство и сотрудничество в конфликте
19.Манипуляции в конфликте. Манипулятивные технологии
20.Защиты и противостояние манипуляции.
21.Управление конфликтом.
22.Основные технологии переговоров.
23.Предпосылки манипуляций.
24.Управление эмоциями в конфликте. Идеи А. Эллиса в разрешении конфликта
25.Педагогические конфликты
26.Этнические конфликты
27.Основные положения теории трансактного анализа. Манипуляции и конфликт в трансактном анализе.
28.Исследование причин конфликтов на предприятии
29.Конфликты в школьном возрасте: их предупреждение и преодоление
30.Деятельность руководителя в конфликтных ситуациях
31.Предупреждение конфликтов.
32.Методы изучения предпочитаемых стилей конфликтного поведения в коллективе
33.Возможности социально-психологического тренинга в овладении конфликтологической компетентностью.
34.Структура конфликтологической компетентности.
35.Развитие коммуникативной компетентности как условие сотрудничества в совместной.
36.Профессиональная подготовка кадров в области конфликтологии.

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Лекции. Лекции являются одной из основных форм преподавания дисциплины «Управление конфликтами». Основу лекции составляют определенные темы, сущность и содержание предмета исследования. Лекция пробуждает мысль, вырабатывает взгляд на науку, помогает уяснить основные идеи. Обучающиеся могут репликой уточнить или усилить определенный аспект лекции, соответствующей реакцией одобрить или усомниться в том или ином положении. При этом создается атмосфера совместной работы лектора и аудитории. На усмотрение преподавателя лекция может проводиться в виде дискуссии с обсуждением конкретных примеров из российской практики на основе заранее распечатанных лекций, переданных преподавателем обучающимся в электронном виде. Данная форма проведения лекционных занятий, считается прогрессивной, т. к. обучающиеся делают только лишь поясняющие для себя записи.

Практические занятия и активные формы обучения. Практические занятия должны быть основаны на современных методах интерактивных технологий обучения. В качестве методов активных форм обучения предлагается использовать дискуссии, проигрывание ролей, приглашение практиков в аудиторию, практикующие упражнения, посещение реальных организаций, применение аудиовизуальных средств (просмотр учебных видеофильмов). На практических занятиях целесообразно проводить тестирование, которое позволит лучше закрепить лекционный материал и подготовиться к зачету. Практические занятия должны предусматривать развитие креативного мышления, культуры речевого поведения, языковую грамотность, умение взаимодействовать в командах и проявлять лидерские качества.

Проведение экзамена. Оценивающая функция экзаменов заключается в том, что они подводят итог, как знаниям обучающихся, так и всей учебной работе по данному предмету. В определенной степени преподаватель-экзаменатор оценивает и себя, результаты своей учебно-педагогической деятельности. Если экзамены принимаются объективно и доброжелательно, то они, бесспорно, играют большую воспитательную роль: стимулируют трудолюбие, принципиальность, ответственное отношение к делу, развивают чувство справедливости, уважения к науке, вузу и преподавателям. Экзаменационные билеты включают в себя три теоретических вопроса. Экзамен проводится в письменной форме. На экзаменационную оценку при этой форме экзамена влияют содержательность, глубина раскрытия письменных ответов и логика мышления. На усмотрение преподавателя, экзамен может проводиться и в устной форме.

Самостоятельная работа обучающихся. Существенным элементом самостоятельной работы обучающихся является изучение рекомендованной литературы. Изучая учебную литературу, следует уяснить основное содержание той или иной проблемы исследований в менеджменте. Глубокое усвоение методов исследований в менеджмента предполагает обращение к его истории становления и развития, знание классических и современных концепций.

Самостоятельная работа требует постоянного уточнения сущности и содержания инструментов исследований в менеджменте посредством обращения к учебной и периодической литературе, ресурсам Internet.

Подготовка обучающихся к практическим занятиям и активным формам обучения. В ходе подготовки к практическим занятиям важное место отводится самостоятельной работе с научной и учебно-методической литературой: монографиями, научными сборниками, статьями, учебниками, учебными пособиями. Рекомендуется делать записи о проделанной самостоятельной работе, которые могут быть представлены в разной форме: краткий план книги, тезисы, выписки, аннотация, конспект. Подготовка к практическим занятиям не сводится только к работе с учебной и научной литературой, но включает и повторение лекционного материала.

Подготовка обучающихся к экзамену. Начинать готовиться к экзамену необходимо заранее. Основная ошибка при подготовке к экзамену, заключается в том, что обучающийся начинает готовить конкретные ответы по каждому из вопросов. Обычно это требует значительного времени, которого часто не хватает для того, чтобы до экзамена повторить все вопросы. Чтобы избежать подобного рода трудностей, подготовку к экзамену рекомендуется проводить по следующей схеме:

– выделить группу вопросов, которые относятся к определенной теме, рассмотренной на лекциях курса;

– изучить материал этой темы, пользуясь конспектом лекций и учебниками;

– обдумать план ответа по каждому из выделенных вопросов и записать его (только план!);

– вспомнить, что говорилось на практических занятиях по выделенной теме курса;

– после этого можно переходить к следующей группе вопросов.

Преподаватель на экзамене проверяет не столько уровень запоминания учебного материала, сколько то, как обучающийся понимает те или иные категории и реальные проблемы, как умеет мыслить, аргументировать, отстаивать определенную позицию, объяснять выученную дефиницию. Таким образом, необходимо разумно сочетать запоминание и понимание, простое воспроизводство учебной информации и работу мысли.