

**Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

Институт общественных наук

Отделение «Факультет психологии»

УТВЕРЖДЕНА

решением кафедры общей психологии.
Протокол от «08» июня 2019 г. №10

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.04 Управление конфликтами в организации
(индекс, наименование дисциплины , в соответствии с учебным планом)

37.04.01 «Психология»
(код, наименование направления подготовки (специальности))

«Психология управления»
(направленность(и), профиль(и)/специализация(ии))

Магистр
(квалификация)

Очная, очно-заочная, заочная
(форма(ы) обучения)

Год набора – 2020

Москва, 2019 г.

Автор(ы)–составитель(и):

Кандидат психологических наук, доцент
кафедры акмеологии и психологии
профессиональной деятельности
(ученое звание, ученая степень, должность)

Ковалев В.В.
(Ф.И.О)

Декан факультета психологии, д.п.н., профессор
(наименование кафедры)

Спиридонов В.Ф.
(Ф.И.О)

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы	4
2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО	8
3. Содержание и структура дисциплины	8
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине	16
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	29
6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине	29
6.1. Основная литература	29
6.2. Дополнительная литература	29
6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы.....	30
6.4. Интернет-ресурсы.....	30
6.5. Иные источники.....	31
7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы	31

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

1.1. Дисциплина Б1.В.04 «Управление конфликтами в организации»
обеспечивает овладение следующими компетенциями:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ОК-2	Готовность действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения	ОК-2.1	Умение рассчитывать ресурсы для реализации социального, экологического, коммерческого проекта
ОК-3	Готовность к саморазвитию, самореализации, использованию творческого потенциала	ОК-3.1	Способность применять понятийно-категориальный аппарат социологической науки; методы социологии для анализа и оценки общественных процессов; отбирать источники нормативно-правовой и нормативно-справочной информации
		ОК-3.2	Способность анализировать основные этапы и закономерности исторического развития общества для формирования гражданской позиции тенденции и закономерности общественного развития; обобщать и интерпретировать нормативно-правовую и нормативно-справочную информацию;
ОПК-2	Готовность руководить коллективом в сфере профессиональной деятельности, толерантно воспринимая	ОПК-2.1	Способность применять знания о физических различиях между людьми, исторически сложившиеся в ходе их развития в различной естественно-географической среде

	социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	ОПК-2.2	Способность работать в коллективе в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.
ОПК-3	Способность к самостоятельному поиску, критическому анализу, систематизации и обобщению научной информации, к постановке целей исследования и выбору оптимальных методов и технологий их достижения	ОПК-3.1	способность к критическому восприятию, обобщению, анализу профессиональной информации
		ОПК-3.2	способность к постановке цели и выбору путей ее достижения
		ОПК- 3.3	способность к использованию и развитию приобретенных знаний, умений, навыков
ПК-1	Способность осуществлять постановку проблем, целей и задач исследования, на основе анализа достижений современной психологической науки и практики, обосновывать гипотезы, разрабатывать программу и методическое обеспечение исследования (теоретического, эмпирического)	ПК-1.1	Способность обработки научно-психологической информации, отечественного и зарубежного опыта по теме исследования
СК-2	Способность и готовность к применению на практике диагностических методов и процедур для оценки сохранных и нарушенных звеньев в структуре психической деятельности и	СК - 2.1	Способность оказания психологической поддержки сотрудников, военнослужащих и иных лиц в ходе выполнения задач служебной деятельности;
		СК - 2.2	Способность осуществлять комплекс мер по социально-психологической реадaptации сотрудников, военнослужащих и иных

	личности человека		лиц, участвовавших в экстремальной деятельности
--	-------------------	--	---

1.2. В результате освоения дисциплины у студентов должны быть сформированы:

ОТФ/ТФ/ профессиональные действия	Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
ОК-2	ОК-2.1	на уровне знаний: знание основных принципов классификации отраслей научной психологии; этапов развития психологического знания; структуры современной психологии.
		на уровне умений: способность ориентироваться в поле научно-психологической информации, в современных подходах научно-исследовательской, практической, прикладной направленности; осуществлять самостоятельный анализ проблемных ситуаций, выбор адекватных средств воздействия;
		на уровне навыков: владение корректным описанием психологической проблемной ситуации как целостной системы и определения адекватных подходов к решению;
ОК-3	ОК-3.1 ОК-3.2	на уровне знаний: знания о содержании методологической и методической основе психолого-акмеологических исследований
		на уровне умений: способность различать и выделять ключевые методологические подходы и принципы в контексте научного исследования по клинической психологии;
		на уровне навыков: владение методологической и методической культурой организации, осуществления психолого-акмеологических исследований, интерпретации результатов и формулирования практических рекомендаций.
ОПК-2	ОПК-2.1 ОПК-2.2	на уровне знаний: знание условий и источников развития этногрупп в культуре; закономерностей и феноменологии развития этносов; закономерностей и возможности социализации представителей различных этносов
		на уровне умений: умение проектировать психодиагностические исследования этнических особенностей; составлять прогноз адаптационных возможностей представителей различных этнических групп

		на уровне навыков: навык проектирования траектории развития для представителей различных этнических групп
ОПК-3	ОПК-3.1 ОПК-3.2. ОПК-3.3	на уровне знаний: знание приемы и методы организации, планирования психологических исследований
		на уровне умений: умение получать, обрабатывать, анализировать научно-психологическую информацию, отечественный и зарубежный опыт по теме исследования
		на уровне навыков: владеть <ul style="list-style-type: none"> - навыками систематизировать научно-психологическую информацию, отечественный и зарубежный опыт по теме исследования - способностью осуществлять постановку проблем исследования, обосновывать гипотезы и определять задачи исследования. - базовыми методами и процедурами проведения психологических исследований и экспериментов; обработки и описания экспериментальных данных, анализа и интерпретации полученных результатов.
ПК-1	ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3	На уровне знаний: <ul style="list-style-type: none"> - знание современные проблемы и тенденции развития теоретической психологии
		На уровне умений: <ul style="list-style-type: none"> - способность ставить проблемы исследования, обосновывать гипотезы, определять задачи исследования.
		На уровне навыков: <ul style="list-style-type: none"> - владение способностью осуществлять постановку проблем исследования, обосновывать гипотезы и определять задачи исследования.
СК-2	СК-2.1 СК-2.2	на уровне знаний: знание основных форм психической дезадаптации, предболезненных расстройств: реакции и пограничные состояния, неврозы и психосоматические заболевания, возможности прогнозирования риска заболевания; знание индивидуальных предрасположенностей к различным заболеваниям, взаимосвязи характерологического радикала и форм патологии, тип А - поведенческий фактор риска ИБС, возможности модификации неблагоприятных типов поведения.
		на уровне умений: умение выстраивать оптимальный режим труда и отдыха с учётом своих конституциональных и психофизических особенностей, состояния здоровья и ресурса самочувствия
		на уровне навыков: навык научного анализа механизмов психических процессов, состояний и

		индивидуальных различий
--	--	-------------------------

2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО

Объем дисциплины

2 зачетных единицы по учебному плану;

всего 72 часов, из них аудиторных 20 часов, на самостоятельную работу 16 часа, контроль – 36 часов;

выделенных на контактную работу с преподавателем 20 часа (4 часов лекционные, 16 часа практические занятия).

Место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина Б1.В.04 «Управление конфликтами в организации» относится к вариативной части профессиональных дисциплин программы подготовки по направлению 37.04.01 Психология магистерская программа «Психология управления».

Дисциплина «Управление конфликтами в организации» изучается на 1 курсе на 2 семестре, в соответствии с учебным планом. Дисциплина реализуется после изучения дисциплины «Качественные и количественные методы исследований в психологии».

3. Содержание и структура дисциплины

Очная форма

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины , час.						Форма текущего контроля успеваемости* , промежуточно й аттестации**
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР	
			Л	ЛР	ПЗ	КСР		
Тема 1	Роль конфликтов в жизни человека и общества. Общая характеристика конфликтов	6	2		2		2	Дд
Тема 2	Типичные причины конфликтов в организациях	6	2		2		2	Кол
Тема 3	Диагностика индивидуальной и групповой конфликтности персонала	4			2		2	Пр
Тема 4	Пути профилактики конфликтов	4			2		2	Э

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины , час.						Форма текущего контроля успеваемости* , промежуточно й аттестации**
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР	
			Л	ЛР	ПЗ	КСР		
Тема 5	Профилактика стресса как предупреждения конфликтов	4			2		2	ТЗ
Тема 6	Оптимизация управления организацией и профилактика конфликтов	4			2		2	Дд
Тема 7	Анализ реальных конфликтных ситуаций в организации и пути их предупреждения	4			2		2	Пр
Тема 8	Способы и приемы конструктивного разрешения конфликтов	4			2		2	Тр
Промежуточная аттестация		Экзамен 36						Экз
Всего:		72	4		16		16	

Очно-заочная форма

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины , час.						Форма текущего контроля успеваемости* , промежуточно й аттестации**
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР	
			Л	ЛР	ПЗ	КСР		
Тема 1	Роль конфликтов в жизни человека и общества. Общая характеристика конфликтов	4	2		2			Дд
Тема 2	Типичные причины конфликтов в организациях	6	2		2		2	Кол
Тема 3	Диагностика	6	2		2		2	Пр

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины , час.						Форма текущего контроля успеваемости* , промежуточно й аттестации**
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР	
			Л	ЛР	ПЗ	КСР		
	индивидуальной и групповой конфликтности персонала							
Тема 4	Пути профилактики конфликтов	4	2		2			Э
Тема 5	Профилактика стресса как условие предупреждения конфликтов	4	2		2			ТЗ
Тема 6	Оптимизация управления организацией и профилактика конфликтов	4			2		2	Дд
Тема 7	Анализ реальных конфликтных ситуаций в организации и пути их предупреждения	2			2			Пр
Тема 8	Способы и приемы конструктивного разрешения конфликтов	6	2		2		2	Тр
Промежуточная аттестация		Экзамен 36						Экз
Всего:		72	12		16		8	

Заочная форма

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины , час.						Форма текущего контроля успеваемости* , промежуточной аттестации**
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР	
			Л	ЛР	ПЗ	КСР		
Тема 1	Роль конфликтов в жизни человека и	6			2		4	Дд

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины , час.						Форма текущего контроля успеваемости* , промежуточно й аттестации**
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР	
			Л	ЛР	ПЗ	КСР		
	общества. Общая характеристика конфликтов							
Тема 2	Типичные причины конфликтов в организациях	8			2		6	Кол
Тема 3	Диагностика индивидуальной и групповой конфликтности персонала	8			2		6	Пр
Тема 4	Пути профилактики конфликтов	8			2		6	Э
Тема 5	Профилактика стресса как условие предупреждения конфликтов	8			2		6	ТЗ
Тема 6	Оптимизация управления организацией и профилактика конфликтов	8			2		6	Дд
Тема 7	Анализ реальных конфликтных ситуаций в организации и пути их предупреждения	9			2		7	Пр
Тема 8	Способы и приемы конструктивного разрешения конфликтов	8			2		6	Тр
Промежуточная аттестация		Экзамен 9						Экз
Всего:		72			16		47	

**(Дд)-доклад; (Кол)-коллоквиум; (Э)-эссе; (ТЗ)-творческое задание; (Пр)-практикум; (Тр)-тренинг*

*** (Экз)-экзамен*

Содержание дисциплины

Тема 1. Роль конфликтов в жизни человека и общества. Общая характеристика конфликтов

Роль конфликтов в жизни конкретного человека, семьи, коллектива, государства, общества и человечества в целом. Конфликты - основная причина гибели людей. Роль конфликтов в современном развитии российского общества.

Сущность, структура и основные социально-психологические признаки межличностного конфликта.

Подходы и основания классификации конфликтов. Конфликты в различных сферах жизни и деятельности (в военной сфере, бытовые, производственные, семейные и др.). Конфликты по вертикали, по горизонтали, по диагонали. Классификация конфликтов по их остроте и длительности. Социальные, внутриличностные и зооконфликты. Их взаимосвязи и особенности.

Основные функции конфликтов. Конструктивные и деструктивные функции конфликтов. Динамика конфликтов. Три этапа в развитии конфликта: доконфликтная ситуация, развитие собственно конфликта, развитие послеконфликтной ситуации. Основные фазы каждого из этапов. Факторы, влияющие на динамику конфликта.

Тема 2. Типичные причины конфликтов в организациях

Классификация причин межличностных конфликтов. Конфликты, обусловленные общей социально-экономической ситуацией в стране, плохой разработанностью нормативных процедур разрешения типичных социальных противоречий, дефицитом материальных и духовных благ, традиционным выбором в социуме конфликтных способов разрешения противоречий, естественным столкновением интересов в процессе жизни и деятельности и др.

Основные организационно-управленческие причины конфликтов: структурно-организационные, функционально-организационные, личностно-функциональные и ситуативно-управленческие.

Типичные психологические причины межличностных конфликтов. Соотношение объективных и субъективных причин конфликта. Социально-психологические и индивидуально-психологические причины межличностных конфликтов.

Генезис конфликтов статусно-ролевого типа. Значительные потери и искажения информации в процессе межличностной коммуникации как причине межличностных конфликтов. Конфликты как следствие выбора разных способов оценки результатов

деятельности. Абсолютизация собственной точки зрения каждым из оппонентов как причина конфликтов. Роль тревожности и агрессивности в возникновении конфликтов.

Тема 3. Диагностика индивидуальной и групповой конфликтности персонала

Общая характеристика диагностики конфликтов. Понятие о конфликтности личности. Оценка внутриличностной конфликтности человека.

Методы определения конфликтности личности и группы. Тест К.Томаса по определению стилей поведения человека в конфликтных ситуациях, его возможности и ограничения.

Изучение конфликтных межличностных отношений в трудовом коллективе. Модульный социотест и его возможности по оценке конфликтности в коллективе. Использование средств ЭВТ для обработки данных.

Тема 4. Пути профилактики конфликтов

Профилактика конфликтов более важный способ их регулирования по сравнению с разрешением. Основные психологические условия предупреждения межличностных конфликтов. Приемы уменьшения собственной тревожности и агрессивности.

Стремление разрешать все предконфликтные ситуации неконфликтными способами. Минимизация негативных эмоций в процессе общения. Отрицательные функции негативных эмоций.

Основные способы и приемы профилактики конфликтов. Пути предупреждения конфликтов, связанных с взаимной оценкой руководителей и подчиненных. Способы нейтрализации последствий стресса повседневной жизни.

Роль и функции общения в процессе предконфликтного взаимодействия. Психологические механизмы общения в предупреждении конфликтов: привязанность, симпатия, доверие, уважение. Толерантность к стрессовым ситуациям общения, терпимость к инакомыслию, самокритичность, знание индивидуально-психологических особенностей собеседника, эмпатия, умение слушать.

Информационный способ предупреждения конфликтов. Современный и всесторонний обмен информацией как инструмент управления социальной ситуацией. Объективность, полнота и оперативность информации. Социально-психологическая информация. Слухи: типология, возникновение, механизмы распространения. Способы нейтрализации слухов.

Коммуникативный способ предупреждения конфликтов. Непосредственное общение, учет групповых установок, ценностей, целей, изучение притязаний и ожиданий.

Нейтрализация коммуникативных барьеров. Учет потери и искажения информации в процессе межличностной коммуникации.

Организационный способ предупреждения конфликтов. Полнота и упорядоченность материально-технического, бытового обеспечения, поддержания организационного порядка, правовое сопровождение решений и действий.

Тема 5. Профилактика стресса как условие предупреждения конфликтов

Сущность стресса повседневной жизни. Стресс и дистресс. Психологические факторы нормализации стресса.

Границы мировосприятия и профилактика стресса. Пространственные границы мировосприятия. Временные границы мировосприятия. Вероятностные границы мировосприятия. Содержательные границы мировосприятия.

Здоровье и стресс повседневной жизни.

Тема 6. Оптимизация управления организацией и профилактика конфликтов

Принцип компетентности в управлении конфликтами в организации. Объективные условия предупреждения конфликтов. Создание благоприятных условий для жизнедеятельности работников. Справедливое и гласное распределение материальных благ в коллективе. Разработка нормативных процедур разрешения типичны предконфликтных ситуаций. Успокаивающая материальная среда, окружающая человека.

Организационно-управленческие предпосылки предупреждения конфликтов. Организационно-управленческие факторы предупреждения конфликтов. Структурно-организационные условия предупреждения конфликтов. Функционально-организационные условия предупреждения конфликтов. Личностно-функциональные условия. Ситуативно-управленческие условия.

Оценка результатов деятельности и профилактика конфликтов. Рекомендации по неконфликтной оценке деятельности сотрудников.

Создание в организации системы оценки персонала и профилактики конфликтов.

Тема 7. Анализ реальных конфликтных ситуаций в организации и пути их предупреждения

Конфликты в системе государственной службы и народного хозяйства. Принципы и условия конструктивного разрешения конфликтов. Основные принципы конструктивного разрешения конфликтов.

Условия конструктивного разрешения конфликта.

Способы и приемы саморазрешения межличностных конфликтов. Роль навыков и умений конструктивного саморазрешения межличностных сотрудника учреждения (фирмы, предприятия и т.д.) в организации его общения с сослуживцами. Минимизация взаимодействия с оппонентом, односторонняя уступка, обращение за помощью к руководству и общественности, компромисс, сотрудничество как способы саморазрешения конфликтов. Оборонительно-конструктивная стратегия поведения в конфликте. Последовательность саморазрешения межличностного конфликта. Этика поведения в конфликте. Первичные навыки психической саморегуляции в предконфликтных и конфликтных ситуациях.

Этика посреднической деятельности при разрешении конфликтов. Роль и статус третьей стороны в конфликте: арбитр ("третейский судья"), посредник, помощник, наблюдатель. Анализ ситуаций, в которых наиболее эффективен тот или иной статус третьей стороны.

Цели третьей стороны и тактика воздействия на оппонентов. Сглаживание спорных проблем. Компромисс. Создание ситуации переговоров. Достижение решения о взаимной терпимости. Использование умеренной конфронтации. Использование принуждения. Значение авторитета и нейтральности третьей стороны для успеха урегулирования конфликта. Алгоритм действий третьей стороны при урегулировании межличностного конфликта.

Тема 8. Способы и приемы конструктивного разрешения конфликтов

Конфликты в системе государственной службы и народного хозяйства. Принципы и условия конструктивного разрешения конфликтов. Основные принципы конструктивного разрешения конфликтов. Условия конструктивного разрешения конфликта.

Способы и приемы саморазрешения межличностных конфликтов. Роль навыков и умений конструктивного саморазрешения межличностных сотрудника учреждения (фирмы, предприятия и т.д.) в организации его общения с сослуживцами. Минимизация взаимодействия с оппонентом, односторонняя уступка, обращение за помощью к руководству и общественности, компромисс, сотрудничество как способы саморазрешения конфликтов. Оборонительно-конструктивная стратегия поведения в конфликте. Последовательность саморазрешения межличностного конфликта. Этика поведения в конфликте. Первичные навыки психической саморегуляции в предконфликтных и конфликтных ситуациях.

Этика посреднической деятельности при разрешении конфликтов. Роль и статус третьей стороны в конфликте: арбитр ("третейский судья"), посредник, помощник, наблюдатель. Анализ ситуаций, в которых наиболее эффективен тот или иной статус третьей стороны.

Цели третьей стороны и тактика воздействия на оппонентов. Сглаживание спорных проблем. Компромисс. Создание ситуации переговоров. Достижение решения о взаимной терпимости. Использование умеренной конфронтации. Использование принуждения. Значение авторитета и нейтральности третьей стороны для успеха урегулирования конфликта. Алгоритм действий третьей стороны при урегулировании межличностного конфликта.

1. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине

4.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости, обучающихся и промежуточной аттестации.

4.1.1. В ходе реализации дисциплины Б1.В.04 Информационные и коммуникационные технологии в деятельности психолога используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

Тема	Методы текущего контроля успеваемости
1. Роль конфликтов в жизни человека и общества. Общая характеристика конфликтов	Доклад
2. Типичные причины конфликтов в организациях	Коллоквиум
3. Диагностика индивидуальной и групповой конфликтности персонала	Практикум
4. Пути профилактики конфликтов	Эссе
5. Профилактика стресса как условие предупреждения конфликтов	Творческое задание
6. Оптимизация управления организацией и профилактика конфликтов	Доклад
7. Анализ реальных конфликтных ситуаций в организации и пути их предупреждения	Практикум
8. Способы и приемы конструктивного разрешения конфликтов	Тренинг

4.1.2. Экзамен проводится с применением следующих методов (средств):

- 1) письменная рефлексия (самостоятельное заполнение итоговой аттестационной рабочей тетради с тестовыми заданиями различного типа);
- 2) устная рефлексия (собеседование по вопросам теоретического и практического блока дисциплины).

4.2. Материалы текущего контроля успеваемости

Типовые оценочные материалы по теме 1

Примерный перечень тем докладов:

1. Роль конфликтологии в развитии российского общества.
2. Направления отечественных и зарубежных исследований конфликтов.
3. Отражение конфликтов в искусстве и средствах массовой информации.
4. Особенности изучения конфликтов различными науками.
5. Общая характеристика внутриличностных конфликтов.
6. Характеристика конфликтов в животном мире.

Типовые оценочные материалы по теме 2

Перечень вопросов для коллоквиума:

1. Приведите примеры объективных причин межличностных конфликтов.
2. Каковы основные организационно-управленческие причины конфликтов?
3. Рассмотрите типичные психологические причины межличностных конфликтов.
4. Раскройте социально-психологические и индивидуально-психологические причины межличностных конфликтов.

Типовые оценочные материалы по теме 3

План практической работы:

1. Ситуационный анализ конфликта.
2. Тест Томаса.
3. Оценка конфликтных отношений в структурных подразделениях организации с помощью модульного социотеста.

Типовые оценочные материалы по теме 4

Примерный перечень тем эссе:

1. Объективные и организационно-управленческие условия предупреждения конфликтов.
2. Социально-психологические условия предупреждения конфликтов.
3. Основы неконфликтного общения.
4. Основные способы предупреждения конфликтов.
5. Методы предотвращения конфликтов в деловой сфере.
6. Компетентная оценка результатов деятельности, ее роль в предупреждении конфликтов.
7. Стратегия поведения в конфликтной ситуации.
8. Психологические условия нормализации стресса жизни.
9. Принципы и условия конструктивного разрешения конфликтов

10. Способы и приемы саморазрешения межличностного конфликта.
11. Условия эффективности деятельности при разрешении конфликтов в роли посредника.
12. Условия и способы предупреждения и разрешения конфликтов по вертикали.
13. Последовательность действий при урегулировании конфликтов.
14. Динамика переговорного процесса как способа разрешения конфликтов.
15. Прогнозирование конфликтных ситуаций и конфликтов.
16. Предупреждение конфликтных ситуаций и конфликтов.
17. Этапы и способы разрешения конфликтных ситуаций.

Типовые оценочные материалы по теме 5

Примерная тематика творческого задания

Подберите 5-7 пословиц (поговорок, афоризмов и т.д.) или не менее 5 анекдотов на одну из перечисленных ниже тем.

1. Проявления стресса.
2. Адаптивные механизмы выхода из стресса.
3. Разрешение ситуации как механизм снижения напряженности.
4. Отношение к миру как фактор эскалации психического напряжения.
5. Межличностные отношения и их роль в снятии (усилении) стрессового напряжения.

Типовые оценочные материалы по теме 6

Примерный перечень тем докладов:

1. Причины конфликтов между начальниками и подчиненными.
2. Конфликтные типы личности, их характеристика.
3. Причины ролевых конфликтов.
4. Различная оценка результатов деятельности руководителя и подчиненного как причина межличностных конфликтов.

Типовые оценочные материалы по теме 7

План практической работы:

1. Анализ типичных конфликтов в профессиональной деятельности (на основе бесед студентов с представителями различных профессий).
 - предъявление студентами 1-2 конфликтных ситуаций в сфере профессиональной деятельности.
 - практическая работа группы по анализу и выявлению особенностей и функций конфликта.

На основе предложенной слушателями конфликтной ситуации обучаемые обосновывают свои ответы и предложения по следующим проблемам:

- 1) Каковы причины конфликта?
- 2) В чем состоят мотивы, интересы и цели участников конфликта?
- 3) Какие особенности конфликтной ситуации и этапы ее развития Вы могли бы отметить?
- 4) Оцените эмоциональную напряженность конфликта и корректность поведения его участников.
- 5) Понимают ли участники конфликта позиции и интересы друг друга?
- 6) Какие негативные и позитивные моменты в их поведении Вы могли бы отметить?

- 7) На что больше направлены их действия - на разрешение или на обострение конфликта?
- 8) Как бы Вы вели себя на месте одного из участников конфликта?
- 9) Как, по-вашему, должен быть разрешен конфликт?
2. Разработка в составе групп способов предупреждения 1-3 типичных конфликтов в профессиональной деятельности.
3. Обсуждение разработанных способов предупреждения типичных конфликтов.

Типовые оценочные материалы по теме 8

План тренинга:

1. Выявление факторов, влияющих на эффективность деятельности руководителя по разрешению конфликта.
2. Определение тактики взаимодействия руководителя при разрешении конфликта.
3. Сбор данных о конфликте.
4. Анализ конфликтной ситуации и ее оценка.
5. Выбор модели разрешения конфликта.
6. Отработка схемы действий руководителя в процессе разрешения конфликтов в коллективе в роли третьей стороны (17 шагов).

4.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации

4.3.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы. Показатели и критерии оценивания компетенций с учетом этапа их формирования.

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ОК-2	Готовность действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения	ОК-2.1	Умение рассчитывать ресурсы для реализации социального, экологического, коммерческого проекта
ОК-3	Готовность к саморазвитию, самореализации, использованию творческого потенциала	ОК-3.1	Способность применять понятийно-категориальный аппарат социологической науки; методы социологии для анализа и оценки общественных процессов; отбирать источники нормативно-правовой и нормативно-справочной информации
		ОК-3.2	Способность анализировать основные этапы и закономерности исторического развития общества для формирования

			гражданской позиции и тенденции и закономерности общественного развития; обобщать и интерпретировать нормативно-правовую и нормативно-справочную информацию;
ОПК-2	Готовность руководить коллективом в сфере профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	ОПК-2.1	Способность применять знания о физических различиях между людьми, исторически сложившиеся в ходе их развития в различной естественно-географической среде
		ОПК-2.2	Способность работать в коллективе в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.
ОПК-3	Способность к самостоятельному поиску, критическому анализу, систематизации и обобщению научной информации, к постановке целей исследования и выбору оптимальных методов и технологий их достижения	ОПК-3.1	Способность к критическому восприятию, обобщению, анализу профессиональной информации
СК-2	Способность и готовность к применению на практике диагностических методов и процедур для оценки сохранных и нарушенных звеньев в структуре психической деятельности и личности человека	СК - 2.1	Способность оказания психологической поддержки сотрудников, военнослужащих и иных лиц в ходе выполнения задач служебной деятельности;
		СК - 2.2	Способность осуществлять комплекс мер по социально-психологической реадaptации сотрудников, военнослужащих и иных лиц, участвовавших в

			экстремальной деятельности
ПК-1	Способность осуществлять постановку проблем, целей и задач исследования, обосновывать гипотезы, разрабатывать программу и методическое обеспечение исследования (теоретического, эмпирического)	ПК - 1.1	Способность обработки научно-психологической информации, отечественного и зарубежного опыта по теме исследования
		ПК - 1.2	Способность постановки проблем по теме исследования
		ПК - 1.3	Способность обосновывать гипотезы по теме исследования

Этап освоения компетенции	Показатель оценивания	Критерий оценивания
ОК-3.1	<p>Определены понятия и категории социологии, закономерности развития общества; особенности социальной структуры общества; специфика социального познания.</p> <p>Определены основные события и явления отечественной и мировой истории; роль личности в историческом процессе и деятельность выдающихся людей во всех сферах жизни общества; эволюцию общественной мысли, движущие силы, закономерности и этапы исторического процесса.</p>	<p>Толкует основные понятия и категории социологии, закономерности развития общества; особенности социальной структуры общества; специфику социального познания.</p> <p>Знает основные события и явления отечественной и мировой истории; роль личности в историческом процессе и деятельность выдающихся людей во всех сферах жизни общества; эволюцию общественной мысли, движущие силы, закономерности и этапы исторического процесса</p>

ОК-3.2	Способность к глубокому анализу основные этапы и закономерностей развития общества для формирования гражданской позиции тенденции и закономерности общественного развития; обобщение и интерпретация нормативно-правовой и нормативно-справочной информации	Умение ориентироваться в основных теориях, концепциях и направлениях по изученным дисциплинам и давать им критическую оценку. Полное усвоение основной и дополнительной литературы, рекомендованной учебными программами дисциплин, входящими в вопросы (зачетного) экзаменационного материала; умение ориентироваться в основных теориях, концепциях и направлениях по изученным дисциплинам и давать им критическую оценку.
ОК-2.1	Знает основные приемы программирования на VBA для различных приложений. Знает базовые составляющие компьютерного тестирования, пакетов статистического анализа. Умеет выбирать информационные и коммуникационные технологии характерные для профессиональной деятельности психолога. Владеет научным анализом механизмов психических процессов, состояний и индивидуальных различий.	Точно рассчитывает ресурсы для реализации социального, экологического, экономического проекта
ОПК-2.1	Полные и систематизированные знания; Использование необходимой научной терминологии	Умение эффективной коммуникации внутри коллектива
ОПК-2.2	Способность самостоятельно и творчески решать сложные проблемы в нестандартной ситуации умение ориентироваться в основных теориях, концепциях и направлениях по изучению различий и давать им критическую оценку	Позиция логически выстроена Аргументация опирается на достоверную информацию и системность Соблюдает требования профессиональной этики
ОПК-3.1	умеет составлять базовые аналитические тексты, эссе	анализирует и обобщает социологические данные; оценивает качество социологических источников способен написать базовый аналитический социологический текст
ОПК-3.2	способен выделять основную проблематику классических социологических текстов	- способен сформулировать цели и задачи теоретических социологических исследований

ОПК-3.3	-умеет использовать современные методики и технологии для решения диагностических задач	- способен ставить проблемы исследования, обосновывать гипотезы, определять задачи исследования.
ПК-1.1	Собрана полная информация об объекте. Исключена недостоверная информация. Названы все структурные элементы. Между элементами установлены прямые и опосредованные взаимосвязи. Выстроена иерархия элементов.	Самостоятельно проводит сбор и оценку достоверности собранной информации. Осуществляет декомпозицию описываемого объекта на структурные элементы. Устанавливает иерархические связи между элементами.
ПК-1.2	Соотносит системы и различает их в зависимости от уровня сложности. Называет все системы, в которые встроен объект как подсистема. Точно определяет место объекта в системе более высокого уровня. Характеризует влияние объекта на системы более высокого уровня.	Описывает объект как элемент системы более высокого уровня. Описывает подсистемы системы высокого уровня, в которые включен объект. Описывает эмерджентные свойства систем.
ПК-1.3	систематизированные, глубокие и полные знания точное использование научной терминологии (в том числе на иностранном языке) умение ориентироваться в основных теориях, концепциях и направлениях владение необходимым инструментарием	Применяет системный подход при для решения профессиональных задач
СК-2.1	систематизированные, глубокие и полные знания точное использование научной терминологии (в том числе на иностранном языке)	использует методы ориентированные на оказание психологической поддержки; - использует базовые методы оценки эффективности психологической поддержки
СК-2.2	умение ориентироваться в основных теориях, концепциях и направлениях владение необходимым инструментарием систематизированные, глубокие и полные знания точное использование научной терминологии (в том числе на	- систематизация видов психических травм - использует психологические технологии, ориентированные на реабилитацию лиц, получивших психические травмы - умеет осуществлять комплекс мер по социально-психологической реадaptации сотрудников,

	иностранном языке) умение ориентироваться в основных теориях, концепциях и направлениях владение необходимым инструментарием	военнослужащих и иных лиц, участвовавших в экстремальной деятельности
--	--	---

4.3.2 Типовые оценочные средства

Вопросы к экзамену

1. Роль конфликтологии в развитии российского общества.
2. Сущность конфликта как социально-психологического явления.
3. Классификация конфликтов.
4. Структура конфликтов.
5. Характеристика конструктивных функций конфликтов.
6. Характеристика деструктивных функций конфликтов.
7. Динамика конфликтов: основные периоды и этапы.
8. Объективные причины межличностных конфликтов.
9. Организационно-управленческие причины конфликтов в трудовых коллективах.
10. Субъективные причины межличностных конфликтов.
11. Влияние личностных особенностей на поведение оппонентов в конфликте.
12. Влияние межличностных конфликтов на жизнедеятельность оппонентов и коллективов.
13. Потери и искажения информации в процессе общения как причина конфликтов.
14. Причины ролевых конфликтов.
15. Методы диагностики конфликтов и конфликтных личностей.
16. Ситуационный метод изучения конфликтов.
17. Причины конфликтов между начальниками и подчиненными.
18. Условия и способы предупреждения и разрешения конфликтов по вертикали.
19. Различная оценка результатов деятельности руководителя и подчиненного как причина межличностных конфликтов.
20. Объективные и организационно-управленческие условия предупреждения конфликтов.
21. Социально-психологические условия предупреждения конфликтов.
22. Основы неконфликтного общения.
23. Основные способы предупреждения конфликтов.
24. Методы предотвращения конфликтов в деловой сфере.
25. Компетентная оценка результатов деятельности, ее роль в предупреждении конфликтов.
26. Стратегия поведения в конфликтной ситуации.
27. Психологические условия нормализации стресса жизни.
28. Принципы и условия конструктивного разрешения конфликтов
29. Условия эффективности деятельности руководителя при разрешении конфликтов.
30. Последовательность действий при урегулировании конфликтов.

Шкала оценивания

Оценка	Требования к знаниям
5, <i>«отлично»</i>	<p>Студент показал систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам (зачетного) тестового материала для проведения экзамена (зачета); точное использование научной терминологии (в том числе на иностранном языке), стилистически грамотное, логически правильное изложение ответа на вопросы; владение инструментарием учебных дисциплин, входящих в вопросы (зачетного) тестового материала, умение его эффективно использовать в постановке и решении учебных и профессиональных задач; способность самостоятельно и творчески решать сложные проблемы в нестандартной ситуации в рамках учебных программ дисциплин (зачетного) тестового материала; полное усвоение основной и дополнительной литературы, рекомендованной учебными программами дисциплин, входящими в вопросы (зачетного) тестового материала; умение ориентироваться в основных теориях, концепциях и направлениях по изученным дисциплинам и давать им критическую оценку.</p>
4, <i>«хорошо»</i>	<p>Студент показал достаточно полные и систематизированные знания в объеме вопросов (зачетного) тестового материала; использование необходимой научной терминологии, стилистически грамотное, логически правильное изложение ответа на вопросы, умение делать обоснованные выводы; владение инструментарием учебных дисциплин (зачетного) тестового материала, умение его использовать в решении профессиональных задач; способность самостоятельно применять типовые решения в рамках учебных программ дисциплин (зачетного) тестового</p>

	<p>материала; усвоение основной литературы, рекомендованной учебными программами дисциплин, входящими в вопросы (зачетного) тестового материала; умение ориентироваться в базовых теориях, концепциях и направлениях по изученным дисциплинам (зачетного) тестового материала и давать им сравнительную оценку.</p>
3, «удовлетворительно»	<p>Студент показал недостаточно полный объем знаний в рамках вопросов (зачетного) тестового материала; знание части основной литературы, рекомендованной учебными программами дисциплин (зачетного) тестового материала; использование научной терминологии, изложение ответа на вопросы с существенными лингвистическими и логическими ошибками; слабое владение инструментарием учебных дисциплин (зачетного) тестового материала, некомпетентность в решении стандартных (типовых) задач; неумение ориентироваться в основных теориях, концепциях и направлениях изученных дисциплин, входящих в вопросы (зачетного) тестового материала.</p>
2, «неудовлетворительно»	<p>Отсутствие знаний и компетенции у студента в рамках вопросов (зачетного) тестового материала или отказ от ответа</p> <p>Студент показал фрагментарные знания в рамках вопросов (зачетного) тестового материала; знания отдельных литературных источников, рекомендованных учебными программами дисциплин (зачетного) тестового материала, а также неумение использовать научную терминологию дисциплин (зачетного) тестового материала, наличие в ответе грубых стилистических и логических ошибок.</p>

4.4. Методические материалы.

Вводные замечания

Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация по дисциплине органично вписаны в текущий учебный процесс и содержательно отражены в фонде оценочных средств по дисциплине, который включает:

- вопросы, рассматриваемые на каждом занятии и отражённые в контрольных заданиях;
- проблемные задания и ситуации, выполняемые студентами на аудиторно-практических занятиях и обсуждаемые в рамках учебных дискуссий;
- вопросы, рассматриваемые в процессе выполнения самостоятельных домашних заданий,
- вопросы, отражённые в примерной тематике эссе, докладов, других индивидуальных письменных работ;
- тестовые вопросы и задания текущей и промежуточной аттестации.

Интеграция форм и методов самостоятельной учебной деятельности студентов и самоконтроля успеваемости как условие развития познавательной потребности личности

Перечисленные ранее формы и методы организации самостоятельной учебной деятельности студентов, а также соответствующие им эффективные формы контроля успеваемости и поэтапного формирования компетенций актуализированы в рамках интеграции аудиторной и внеаудиторной работы студентов. Стратегическая цель данного процесса – «эволюционное» (во временных рамках реализации дисциплины) преобразование объективного контроля успеваемости в субъективный, рефлексивный контроль студентами собственного личностного и профессионального роста.

Текущая аттестация

Текущая аттестация студентов проводится на лекционных и практических занятиях в форме опроса и контрольных мероприятий (написание эссе, тестирование, обсуждение аудиторных и домашних заданий и т.д.) по оцениванию фактических результатов обучения студентов и осуществляется ведущим преподавателем.

Объектами оценивания выступают:

- учебная дисциплина (активность на занятиях, своевременность выполнения различных видов занятий, посещаемость всех видов занятий по аттестуемой дисциплине);
- степень усвоения теоретических знаний;
- уровень овладения практическими умениями и навыками по всем видам учебной работы;
- результаты самостоятельной работы.

Активность студента на лекциях оценивается посредством проверки контрольного лекционного листка с выполненными в процессе лекции заданиями; на аудиторно-практических занятиях - по результатам выполнения интерактивных

практических заданий; в учебных дискуссиях - по выступлениям, отражающим уровень конкретизации и систематизации знаний.

Оценивание студента осуществляется с использованием балльно-рейтинговой системы.

Промежуточная аттестация

Промежуточная аттестация студентов по дисциплине является обязательной согласно действующему ФГОС ВО. Оценивание проводится на контрольной неделе (*рубежный контроль*) один раз в семестр и/или в период экзаменационной сессии в соответствии с графиком проведения экзаменов. Аттестация носит интегрированный характер (письменный + устный) и проводится в форме письменного самоконтроля (тестирование) и устного собеседования (в день экзамена).

При подведении итогов промежуточной аттестации обязательно учитываются достижения студента за текущий период – *итоговый рейтинг*, по результатам которого (выполнение всех заданий и мероприятий, предусмотренных программой дисциплины по формам текущего контроля) студенты допускаются или не допускаются к экзамену по дисциплине.

Экзамен принимает ведущий преподаватель. В порядке исключения в случае, если студент после выполнения письменного экзаменационного блока (тестирование) набрал максимально возможный рейтинг (100 баллов), по решению преподавателя зачет может быть принят «автоматически» и проставлен по итогам рейтинга. Во всех других случаях экзамен в обязательном порядке включает в себя также устный блок (собеседование по билетам), в рамках которого экзаменатору предоставляется также право задавать студентам дополнительные вопросы в объеме содержания дисциплины.

Основой для определения оценки служит уровень усвоения студентами материала, предусмотренного программой.

Оценивание проводится на основе балльно-рейтинговой системы и шкалы оценок с выставлением итогового результата в ведомость с указанием количества пропущенных занятий.

Оценка знаний студента в случае устного собеседования носит комплексный характер, является балльной и определяется его ответами на экзамене, учебными достижениями в семестровый период, результатами текущей и письменного блока промежуточной аттестации.

Основой для определения оценки служит уровень усвоения студентами материала, предусмотренного программой.

Оценивание проводится на основе балльно-рейтинговой системы и шкалы оценок с выставлением итогового результата в ведомость с указанием количества пропущенных занятий.

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

1. Для подготовки к лекционному занятию, студент использует учебники из списка основной литературы.
2. Для лекционного занятия необходимо наличие конспекта по изучаемой теме в соответствии с учебным планом.

Алгоритм составления конспекта:

- a) Прочитать материал.
 - b) Сформулировать 6 вопросов по прочитанному материалу.
 - c) Записать вопрос и ответ на него.
3. Для подготовки к семинарским занятиям студент готовит материал по выбранной теме, используя список основной/дополнительной литературы и информационного ресурса.
 4. Тема эссе выбирается по желанию студента из предложенного перечня или может быть предложена слушателем.

6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

6.1. Основная литература

1. *Анцупов А.Я., Ковалев В.В.* Социально-психологическая оценка персонала. 2-е изд., — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2012. — 391 с. — 978-5-238-01445-6. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru.ezproxy.ranepa.ru:3561/15464.html> — ЭБС «IPRbooks», по паролю
2. *Чернова, Г. Р.* Конфликтология : учебное пособие для бакалавриата и специалитета / Г. Р. Чернова, М. В. Сергеева, А. А. Беляева. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 203 с. — (Бакалавр и специалист). — ISBN 978-5-534-08423-8. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/425001>
3. *Кашапов, М. М.* Психология конфликта : учебник и практикум для вузов / М. М. Кашапов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 206 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-07133-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/437155>

6.2. Дополнительная литература

1. *Анцупов А.Я., Ковалев В.В.* Конфликтология. Рабочая тетрадь. М., РАГС, 2008.
2. *Зеленков М.Ю.* Конфликтология. Учебник. — М. : Дашков и К, 2015. — 324 с. — 978-5-394-01918-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru.ezproxy.ranepa.ru:3561/10934.html> .— ЭБС «IPRbooks», по паролю
3. *Решетникова К.В.* Конфликты в системе управления: учебное пособие. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2015. — 175 с. — 978-5-238-02393-9. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru.ezproxy.ranepa.ru:3561/66269.html> .— ЭБС «IPRbooks», по паролю

4. Руденко А.М., Самыгин С.И. Конфликтология. — Ростов-на-Дону: Феникс, 2013. — 317 с. — 978-5-222-21046-8. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru.ezproxy.ranepa.ru:3561/58950.html> .— ЭБС «IPRbooks», по паролю
5. Фергюсон Брайан Почему мы воюем // В мире науки. 2018.- № 11. С.138-145.

6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

Положение об организации самостоятельной работы студентов федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации» (в ред. приказа РАНХиГС от 11.05.2016 г. № 01-2211). http://www.ranepa.ru/images/docs/prikazy-ranhigs/Pologenie_o_samostoyatelnoi_rabote.pdf

6.4. Интернет-ресурсы

1. Электронная библиотека по психологии «Куб» <http://www.koob.ru/>
2. Электронная библиотека по психологии Вookap – <http://bookap.info/>
3. Все о психологии – <http://www.allpsychology.ru/index.php>
4. Рекомендации учащимся - <http://www.studygs.net/russian/index.htm>
5. Сайт для аспирантов <http://www.aspirantura.spb.ru/>
6. Библиотека «Магистр» <http://www.magister.msk.ru/library/library.htm>
7. Яндекс-словари <http://slovari.yandex.ru/>
8. Общая психология (имеется на кафедре).

Интернет-ссылки:

№	Наименование портала (издания, курса, документа)	ссылка
1	Журнал «Вопросы психологии»	http://www.voppsy.ru
2	Портал психологических изданий	http://psyjournals.ru
3	Психологический журнал	http://www.ipras.ru
4	Журнал «Акмеология»	http://akmeology.ru
5	Портал Академическая психология - практика	http://www.portal-psychology.ru/
6	Российская психология информационно-аналитический портал	http://www.rospsy.ru

6.5. Иные рекомендуемые источники

1. *Анцупов А.Я. и др.* Проблемы психологического исследования. Указатель 1050 докторских диссертаций 1935-2007 гг. М., 2007.
2. *Анцупов А.Я. Прошанов С.Л.* Российская конфликтология: аналитический обзор 607 диссертаций - XX век. М.: ЮНИТИ, 2004. 704 с.
3. *Бабосов Е.М.* Конфликтология. Мн., Тетра-Системс, 2000. 464 с.
4. *Богданов Е.Н., Зазыкин В.Г.* Психология личности в конфликте: Учебное пособие. 3-е изд. СПб.: Питер, 2010. 224 с.
5. *Ворожейкин И.Е. и др.* Конфликтология. М., Инфра-М, 2001. 224 с.
6. *Гришина Н.В.* Психология конфликта. СПб., Питер, 2010.
7. *Дмитриев А.В.* Конфликтология. Учебник. М.: Инфра-М, Альфа-М, 2013. 336 с.
8. *Дмитриев А.В.* Социальный конфликт: общее и особенное. М.: Гардарики, 2002. 526 с.
9. *Дэна Д.* Преодоление разногласий. Как улучшить взаимоотношения на работе и дома. СПб., 1994.
10. *Емельянов С.М.* Практикум по конфликтологии. 2-е изд. СПб.: Питер, 2001 400 с.
11. *Зазыкин В.Г., Нечаева Н.С.* Введение в психологию конфликтов /на примерах конфликтов в коллективах организаций/. М., 1996.
12. *Зазыкин В.Г., Оболонский Ю.В.* Психологическая реальность конфликтов. М.: Психотерапия, 2013.
13. *Конфликтология.* Учебник. 2-е изд. / Под ред. А.С.Кармина. СПб., Лань, 2000. 448 с.
14. *Корэн Л., Гудмэн П.* Искусство торговаться или все о переговорах. М., 1995.
15. *Ликсон Ч.* Конфликт. Семь шагов к миру. СПб., 1997.
16. *Лоренц К.* Агрессия. Пер. с нем. М.: Прогресс, 1994. 272 с.
17. *Мартин Д.* Трудный разговор. Как справляться с затруднительными ситуациями. Мн., 1996.
18. *Уткин Э.А.* Конфликтология. М., 2000.
19. *Хорни К.* Ваши внутренние конфликты. СПб., Лань, 1998. 240 с.
20. *Шейнов В.П.* Конфликты в нашей жизни и их разрешение. Мн., 1997.

7. Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины

Список учебно-лабораторного оборудования.

Материально-техническое обеспечение включает в себя: наличие учебных классов, оснащенных современной аудио- и видеотехникой; компьютерные мультимедийные проекторы во всех аудиториях, где проводятся лекционные занятия и другая техника для презентаций учебного материала; современные лицензионные компьютерные статистические системы для анализа данных и обработки результатов эмпирических исследований (EXCEL и др.)

Лекционные занятия должны проводится в специальных лекционных залах, оборудованных видео- и мультимедиапроектором, мобильным освещением, микрофоном с усилителем звука, видео-экраном, универсальной доской (маркеры).

Практических занятия проводятся в специально оборудованных аудиториях, оборудованных видео- и мультимедиапроектором, мобильным освещением, микрофоном с усилителем звука, видео-экраном, универсальной доской (маркеры).