

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

Волгоградский институт управления – филиал РАНХиГС
Факультет государственного и муниципального управления
Кафедра социологии, общей и юридической психологии

УТВЕРЖДЕНА
решением кафедры социологии, общей
и юридической психологии.
Протокол от «31» августа 2020 г. № 1

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.07 ПСИХОЛОГИЯ УПРАВЛЕНИЯ КОНФЛИКТОМ И МЕДИАЦИЯ
(индекс и наименование дисциплины, в соответствии с учебным планом)

по направлению подготовки
37.04.01 Психология

(код, наименование направления подготовки (специальности))

Образовательная программа
«Социальная психология»

(направленность(и) (профиль (и)/специализация(и))

Магистр

(квалификация)

Очная

(форма(ы) обучения)

Год набора - 2021

Волгоград, 2020 г.

Авторы–составители:

Канд. психол. наук, доценты кафедры социологии,
общей и юридической психологии

Малявина С.С.

Заведующий кафедрой социологии,
общей и юридической психологии

Д. М. Зиновьева

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы	4
2. Объем и место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы	4
3. Содержание и структура дисциплины (модуля)	5
4. Фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине	10
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)	19
6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)	21
6.1. Основная литература	21
6.2. Дополнительная литература	21
6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы	21
6.4. Нормативные правовые документы	22
6.5. Интернет-ресурсы	22
7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы	22

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы

1.1. Дисциплина Б1.В.07 «Психология управления конфликтом и медиация» обеспечивает формирование компетенции:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
ПК-5	Способность к решению управленческих задач в условиях реально действующих производственных структур с учетом организационно-правовых основ профессиональной деятельности.	ПК-5.1	Способность решать управленческие задачи в условиях реально действующих производственных структур с учетом организационно-правовых основ профессиональной деятельности

1.2. В результате освоения дисциплины Б1.В.07 «Психология управления конфликтом и медиация» у обучающихся должны быть сформированы:

ОТФ/ТФ (при наличии проф. стандарта)	Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
ОТФ: Организация и предоставление психологических услуг лицам разных возрастов и социальных групп. Профессиональный стандарт психолога в социальной сфере (Код 03.008. Рег. № 12, Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 18 ноября 2013 г. N 682н). ТФ: Подготовка межведомственных команд по оказанию психологической помощи социальным группам и отдельным лицам (клиентам) (А/01.7).	ПК-5.1	Выбирает адекватный ситуации вид и стиль медиации Эффективно ведет переговоры

2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы

Учебная дисциплина Б1.В.07 «Психология управления конфликтом и медиация» дисциплина вариативной части, обязательная дисциплина. По очной форме обучения дисциплина осваивается во 2 семестре, общая трудоемкость дисциплины в зачетных единицах составляет 2 ЗЕТ (72 часы).

Знания и навыки, получаемые магистрантами в результате изучения дисциплины, необходимы для работы с персоналом, малыми и большими группами, трудовыми коллективами, функционирующими в условиях многонационального общества.

По очной форме обучения количество академических часов, выделенных на контактную работу с преподавателем (по видам учебных занятий) – 60 часов, на самостоятельную работу обучающихся – 12 часов.

Форма промежуточной аттестации – зачет.

3. Содержание и структура дисциплины

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины (модуля), час.						Форма текущего контроля успеваемост и, промежуточ ной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР	
			Л	ЛР	ПЗ	КСР		
Очная форма обучения								
2 семестр								
Тема 1	Введение в дисциплину «Психология управления конфликтом и медиация». Основной понятийный аппарат дисциплины. Объект и предмет науки.	8	2		4		2	О, Р
Тема 2	Классификации конфликтов.	8	2		4		2	О, Р
Тема 3	Внутриличностный конфликт.	8	2		4		2	О, Р
Тема 4	Межличностные конфликты	8	2		4		2	Р, О, РС
Тема 5	Стратегии поведения в конфликте. Типология переживания различных критических ситуаций.	8	2		4		2	Р, О, ДИ
Тема 6	Внутригрупповые и межгрупповые конфликты.	8	2		4		2	Р, О, РС
Тема 7	Методы изучения и разрешения конфликтов	6	2		4			Р, О, ДИ
Тема 8	Предупреждение, профилактика и разрешение конфликтов.	6	2		4			Р, О, РС
Тема 9	Этнические конфликты. Межгосударственные конфликты.	6	2		4			Р, О, РС
Тема 10	Служебные конфликты и их последствия. Виды служебных конфликтов. Проблема медиации	6	2		4			Р, О
Промежуточная аттестация								зачёт
Всего:		72	20	-	40		12	3 ЗЕТ

Примечание: 4 – формы текущего контроля успеваемости: опрос (О), тестирование (Т), реферат (Р), разбор ситуаций (РС), диагностическое исследование (ДИ) и др.

Самостоятельная работа (СР) по изучению дисциплины осуществляется с применением ДОТ. Доступ к ДОТ осуществляется каждым обучающимся самостоятельно с любого устройства на портале: <https://lms.ranepa.ru>. Пароль и логин к личному кабинету/профилю/учетной записи предоставляется обучающемуся деканатом.

Содержание дисциплины (модуля)

Тема 1. Введение в дисциплину «Психология управления конфликтом и медиация». Основной понятийный аппарат дисциплины. Объект и предмет науки.

Введение в психологию конфликта. Основной понятийный аппарат дисциплины Объект и предмет науки. Разведение понятий объект и предмет конфликта. Психология конфликта в системе современных знаний о человеке и обществе. Основные понятия: конфликт, конфликтная ситуация, участники конфликта, объект, субъект конфликта, инцидент, сильный оппонент, слабый

оппонент, образы конфликтной ситуации. Структура и динамика конфликтов. Общая модель и функции конфликта, Объективные и субъективные причины возникновения конфликтов. Условия протекания конфликта. Факторы определения ситуации как конфликтной («объективные», «групповые», «индивидуальные»). Психологическая традиция изучения конфликтов.

Конфликты: интрапсихическая интерпретация (З. Фрейд, К. Хорни, Э. Эриксон). 2. Ситуационные подходы: исследование конфликта как реакция на внешнюю ситуацию: а. конфликт как форма агрессивного ответа на внешнюю ситуацию; б. исследования М. Дойча: конфликт как форма ответа на конкурентную ситуацию; с. М. Шериф: ситуационный подход в изучении межгрупповых конфликтов. 3. Когнитивистские подходы: конфликт как когнитивный феномен (К. Левин, теории баланса, конфликт как когнитивная схема). 19 4. Исследования конфликта в работах Т. Шибутани. 5. Современные тенденции в подходе к конфликтам.

Тема 2. Классификации конфликтов.

Типологии конфликтов и их классификация. Проблема типологии конфликтов в зарубежных и отечественных исследованиях. Критерии типологии конфликтов. Примеры типологии и классификации конфликтов (К.Боулдинг, Л.Козер, Р.Дарендорф, К.Левин, Н.В.Гришина и др.). Конфликт интересов в служебной деятельности. Основания конфликта по субъектам и сторонам.

Классификация по сферам жизнедеятельности людей, по характеру объекта и по направленности воздействия и распределения полномочий. Реалистический и нереалистический конфликт. Модели развития конфликта.

Тема 3. Внутриличностный конфликт.

Теории внутриличностного конфликта. Подходы к изучению внутриличностного конфликта (психоаналитический, гуманистический, когнитивный, бихевиоральный подходы, интеракционизм, логотерапия). Основные концепции отечественных и западных ученых. Основные классификации внутриличностных конфликтов. Основные характеристики и виды внутриличностных конфликтов. Подход К.Левина. Специфика внутриличностных конфликтов у работников служебных коллективов и должностных лиц. Основные способы разрешения внутриличностного конфликта. Последствия внутриличностного конфликта: конструктивные и деструктивные последствия. Роль конфликта в формировании и развитии личности.

Способы завершения и последствия внутриличностного конфликта.

Тема 4. Межличностные конфликты

Типология межличностного восприятия. Причины и мотивы возникновения межличностных конфликтов. Проблема межличностного конфликта в различных психологических теориях: теория ролей, транзактный анализ и др.

Социально-психологическая рефлексия. Межличностная перцепция. Идентификация. Децентрация. Эмпатия. Механизмы межличностной манипуляции. Социально-психологическое противостояние индивидов.

Способы разрешения межличностных конфликтов. Супружеские конфликты: взаимоотношения супругов, потребности, интересы, ценности и цели в супружеской жизни. Семейные конфликты: причины возникновения, динамика развития, классификация, функции и последствия. Служебные конфликты. Конфликты «по вертикали», их причины, предупреждение.

Тема 5. Стратегии поведения в конфликте. Типология переживания различных критических ситуаций.

Стратегии поведения в конфликте – настойчивость, приспособление, избегание, компромисс, сотрудничество. Психологический механизм стратегий.

Типология переживания различных критических ситуаций. Кризис, конфликт, фрустрация, стресс. Дифференциация стресса и кризиса в зависимости от сложности внутреннего жизненного мира и условий существования.

Тема 6. Внутригрупповые и межгрупповые конфликты.

Понятие межгруппового и внутригруппового конфликта. Мотивационный подход, ситуационный подход, эксперимент М.Шерифа, «реалистическая теория конфликта», когнитивный подход. Причины возникновения межгрупповых конфликтов и их классификация.

Основные способы разрешения групповых конфликтов. Функции внутригруппового конфликта. Последствия конфликта в группе. Межэтнические конфликты, их классификация. Основные способы формирования «образа врага» в межэтнических отношениях. Война как одна из форм этнического конфликта.

Основные способы разрешения межэтнического конфликта. Политические конфликты, проявление политических конфликтов. Урегулирование и разрешение политических конфликтов. Управление конфликтами в обществе

Тема 7. Методы изучения и разрешения конфликтов

Методологические принципы исследования конфликтов. Системный подход в изучении конфликтов (системно-структурный анализ конфликта, системно-функциональный анализ конфликта, системно-генетический анализ конфликта, системно-информационный анализ конфликта, системно-ситуационный анализ конфликта). Этапы анализа конфликтов. Программа исследования.

Возможности психологических тестов в изучении и диагностике конфликтов. Методики определения уровня внутриличностной конфликтности. Возможности тестов в определении конфликтности человека. Изучение конфликтных отношений в социальных группах. Модульная методика диагностики межличностных конфликтах А.Я. Анцупова. Экспериментальные исследования конфликта в лабораторных условиях; провоцирование конфликтов в естественных условиях; изучение специфических форм взаимодействия как моделей конфликта. Изучение конфликтных отношений в группе (наблюдение, социометрия, ретроспективный анализ конфликтов, изучение документов, метод опроса, методика «включенного конфликта», рисуночные методики, эксперимент, опросники).

Оценка внутриличностной конфликтности человека. Определение межличностной конфликтности человека.

Прямые и косвенные методы разрешения конфликтов (по А.А.Добровичу). Техника Фили (интегративного принятия решений). Способы перевода деструктивных конфликтов в конструктивные.

Техники выхода из конфликтных ситуаций. Психологическая коррекция конфликтного общения. Управление конфликтом. Использование конфликтов в решении проблем.

Тема 8. Предупреждение, профилактика и разрешение конфликтов.

Сущность прогнозирования и профилактики конфликтов: принцип компетентности и принцип сотрудничества и компромисса. Объективные и организационно-управленческие предпосылки предупреждения конфликтов.

Баланс взаимоотношений и профилактика конфликтов: баланс ролей, баланс взаимозависимости в решениях и действиях, баланс взаимных услуг, баланс ущерба, сбалансированность самооценки и внешней оценки. Способы урегулирования конфликта.

Технология предупреждения конфликтов: изменение своего отношения к проблемной ситуации, воздействие на оппонента, психология конструктивной критики. Участие третьей стороны в разрешении конфликтов: третейский судья, арбитр, медиатор, фасилитатор, наблюдатель. Основные формы разрешения конфликтов с помощью медиации, основные понятия, эффективность медиации, стратегии и техники медиации.

Переговоры как средство управления конфликтом и разрешения конфликта. Руководитель как посредник

Тема 9. Этнические конфликты. Межгосударственные конфликты.

Понятие этнического конфликта. Этноцентризм. Этническая идентичность как фактор конфликтности. Причины этнического конфликта. Межгосударственные конфликты. Особенности межгосударственных конфликтов.

Тема 10. Служебные конфликты и их последствия. Виды служебных конфликтов. Проблема медиации

Факторы, порождающие современные служебные конфликты (информационные потоки, структура организации, корпоративная культура). Параметры организационной культуры и уровень конфликтности. Профилактика служебных конфликтов в организации.

Конфликт интересов как разновидность служебных конфликтов. Указ Президента РФ от 03.03.2007 «О комиссиях по соблюдению требований к служебному поведению государственных гражданских служащих Российской Федерации и урегулированию конфликта интересов»

Самостоятельная работа студентов по дисциплине «Психология управления конфликтом и медиация» включает следующие виды работ:

№ п/п	Тема	Вопросы, выносимые на СРС	Очная форма обучения
1	2	4	5
1	Тема 1. Введение в дисциплину «Психология управления конфликтом и медиация». Основной понятийный аппарат дисциплины. Объект и предмет науки.	Введение в психологию конфликта. Основной понятийный аппарат дисциплины. Объект и предмет науки. Разведение понятий объект и предмет конфликта. Психология конфликта в системе современных знаний о человеке и обществе. Основные понятия: конфликт, конфликтная ситуация, участники конфликта, объект, субъект конфликта, инцидент, сильный оппонент, слабый оппонент, образы конфликтной ситуации. Структура и динамика конфликтов. Общая модель и функции конфликта, Объективные и субъективные причины возникновения конфликтов. Условия протекания конфликта. Факторы определения ситуации как конфликтной («объективные», «групповые», «индивидуальные»). Психологическая традиция изучения конфликтов. Конфликты: интрапсихическая интерпретация (З. Фрейд, К. Хорни, Э. Эриксон). Ситуационные подходы: исследование конфликта как реакции на внешнюю ситуацию: конфликт как форма агрессивного ответа на внешнюю ситуацию; исследования М. Дойча: конфликт как форма ответа на конкурентную ситуацию; М. Шериф: ситуационный подход в изучении межгрупповых конфликтов. Когнитивистские подходы: конфликт как когнитивный феномен (К. Левин, теории баланса, конфликт как когнитивная схема). Исследования конфликта в работах Т. Шибутани. Современные тенденции в подходе к конфликтам.	О, Р
2	Тема 2. Классификации конфликтов	Типологии конфликтов и их классификация. Проблема типологии конфликтов в зарубежных и отечественных исследованиях. Критерии типологии конфликтов. Примеры типологии и классификации конфликтов (К.Боулдинг, Л.Козер, Р.Дарендорф, К.Левин, Н.В.Гришина и др.). Конфликт интересов в служебной деятельности. Основания конфликта по субъектам и сторонам. Классификация по сферам жизнедеятельности людей, по характеру объекта и по направленности воздействия и распределения полномочий. Реалистический и нереалистический конфликт. Модели развития конфликта.	О, Р
3	Тема 3. Внутриличный конфликт.	Подходы к изучению внутриличного конфликта (психоаналитический, гуманистический, когнитивный, бихевиоральный подходы, интеракционизм, логотерапия). Основные концепции отечественных и западных ученых. Основные классификации внутриличных конфликтов. Основные характеристики и виды внутриличных конфликтов. Роль конфликта в формировании и развитии личности. Способы завершения и последствия внутриличного конфликта.	О, Р
4	Тема 4.	Типология межличностного восприятия.	Р, О, РС

	Межличностные конфликты	Причины и мотивы возникновения межличностных конфликтов. Проблема межличностного конфликта в различных психологических теориях: теория ролей, транзактный анализ и др. Социально-психологическая рефлексия. Межличностная перцепция. Идентификация. Децентрация. Эмпатия. Механизмы межличностной манипуляции. Социально-психологическое противостояние индивидов. Супружеские конфликты: взаимоотношения супругов, потребности, интересы, ценности и цели в супружеской жизни. Семейные конфликты: причины возникновения, динамика развития, классификация, функции и последствия. Служебные конфликты. Конфликты «по вертикали», их причины, предупреждение.	
5	Тема 5. Стратегии поведения в конфликте. Типология переживания различных критических ситуаций.	Типология переживания различных критических ситуаций. Кризис, конфликт, фрустрация, стресс. Дифференциация стресса и кризиса в зависимости от сложности внутреннего жизненного мира и условий существования.	Р, О, ДИ
6	Тема 6. Внутригрупповые и межгрупповые конфликты.	Основные способы разрешения групповых конфликтов. Функции внутригруппового конфликта. Последствия конфликта в группе. Межэтнические конфликты, их классификация. Основные способы формирования «образа врага» в межэтнических отношениях. Война как одна из форм этнического конфликта. Основные способы разрешения межэтнического конфликта. Политические конфликты, проявление политических конфликтов. Урегулирование и разрешение политических конфликтов. Управление конфликтами в обществе	Р, О, РС
7	Тема 7. Методы изучения и разрешения конфликтов	Методологические принципы исследования конфликтов. Системный подход в изучении конфликтов (системно-структурный анализ конфликта, системно-функциональный анализ конфликта, системно-генетический анализ конфликта, системно-информационный анализ конфликта, системно-ситуационный анализ конфликта). Этапы анализа конфликтов. Программа исследования. Экспериментальные исследования конфликта в лабораторных условиях; эксперименты с провоцированием конфликтов в естественных условиях; изучение специфических форм взаимодействия как моделей конфликта; опросные методы. Прямые и косвенные методы разрешения конфликтов (по А.А.Добровичу). Техника Фили (интегративного принятия решений). Способы перевода деструктивных конфликтов в конструктивные. Техники выхода из конфликтных ситуаций. Психологическая коррекция конфликтного общения. Управление конфликтом. Использование конфликтов в решении проблем.	Р, О, ДИ
8	Тема 8. Предупреждение, профилактика и	Технология предупреждения конфликтов: изменение своего отношения к проблемной ситуации, воздействие на оппонента, психология конструктивной	Р, О, РС

	разрешение конфликтов.	критики. Участие третьей стороны в разрешении конфликтов: третейский судья, арбитр, медиатор, фасилитатор, наблюдатель. Основные формы разрешения конфликтов с помощью медиации, основные понятия, эффективность медиации, стратегии и техники медиации. Переговоры как средство управления конфликтом и разрешения конфликта. Руководитель как посредник	
9	Тема 9. Этнические конфликты. Межгосударственные конфликты.	Межгосударственные конфликты. Особенности межгосударственных конфликтов.	Р, О, РС
10	Тема 10. Служебные конфликты и их последствия. Виды служебных конфликтов. Проблема медиации	Конфликт интересов как разновидность служебных конфликтов. Указ Президента РФ от 03.03.2007 «О комиссиях по соблюдению требований к служебному поведению государственных гражданских служащих Российской Федерации и урегулированию конфликта интересов»	Р, О

О – опрос, РС – разбор ситуации, ДИ- Диагностическое исследование, Р - реферат

4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств по дисциплине

Полный комплект оценочных материалов для промежуточной аттестации представлен в Приложении 1 РПД.

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

4.1.1. В ходе реализации адаптированной дисциплины Б1.В.ДВ.3 «Психология управления конфликтом и медиация» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся.

№ п/п	Тема	Наименование тем	Методы текущего контроля успеваемости
1	2	3	4
3 семестр			
1	Введение в дисциплину «Психология управления конфликтом и медиация». Основной понятийный аппарат дисциплины. Объект и предмет науки.		О, Р
2	Классификации конфликтов.		О, Р
3	Внутриличностный конфликт.		О, Р
4	Межличностные конфликты		Р, О, РС
5	Стратегии поведения в конфликте. Типология переживания различных критических ситуаций.		Р, О, ДИ
6	Внутригрупповые и межгрупповые конфликты.		Р, О, РС
7	Методы изучения и разрешения конфликтов		Р, О, ДИ
8	Предупреждение, профилактика и разрешение конфликтов.		Р, О, РС
9	Этнические конфликты. Межгосударственные конфликты.		Р, О, РС
10	Служебные конфликты и их последствия. Виды служебных конфликтов. Проблема медиации		Р, О

4.1.2. Промежуточная аттестация проводится в форме зачета.

4.2. Материалы текущего контроля успеваемости

Примеры контрольных вопросов по темам дисциплины

Вопросы для устного опроса (О), оценки умений проводить диагностическое исследование (ДИ), примеры для разбора ситуаций (РС)

Тема 1. Введение в дисциплину «Психология управления конфликтом и медиация».

Основной понятийный аппарат дисциплины. Объект и предмет науки.

1. Дайте характеристику понятий объект и предмет конфликта.
2. Основные понятия: конфликт, конфликтная ситуация, участники конфликта, объект, субъект конфликта, инцидент, сильный оппонент, слабый оппонент, образы конфликтной ситуации. Структура и динамика конфликтов.
3. Сформулируйте факторы определения ситуации как конфликтной («объективные», «групповые», «индивидуальные»).
4. Каковы современные тенденции в подходе к конфликтам.
5. Какие подходы к изучению конфликтов Вам известны?

Тема 2. Классификации конфликтов.

1. В чем проблема типологии конфликтов в зарубежных и отечественных исследованиях?
2. Приведите примеры типологии и классификации конфликтов (К.Боулдинг, Л.Козер, Р.Дарендорф, К.Левин, Н.В.Гришина и др.).
3. Что такое конфликт интересов в служебной деятельности?
4. Какие модели развития конфликта Вам известны?
5. Составьте таблицу «Типология конфликтов».

Тема 3. Внутриличностный конфликт.

1. Какие теории внутриличностного конфликта Вам известны?
2. Сформулируйте отличия в подходах к изучению внутриличностного конфликта (психоаналитический, гуманистический, когнитивный, бихевиоральный подходы, интеракционизм, логотерапия). О
3. В чем специфика внутриличностных конфликтов у представителей различных профессий? Какие основные способы разрешения внутриличностного конфликта Вам известны?

Тема 4. Межличностные конфликты

1. Каковы причины и мотивы возникновения межличностных конфликтов? В чем состоит проблема межличностного конфликта в различных психологических теориях: теория ролей, транзактный анализ и др. ?
2. Способы разрешения межличностных конфликтов.
3. Супружеские конфликты: взаимоотношения супругов, потребности, интересы, ценности и цели в супружеской жизни.
4. Семейные конфликты: причины возникновения, динамика развития, классификация, функции и последствия.
5. Служебные конфликты.
6. Конфликты «по вертикали», их причины, предупреждение.

Примеры для разбора ситуаций (РС) (полный пакет ситуаций находится на кафедре)

1. Рассмотрите на конкретном видеопримере, предложенном преподавателем, особенности общения с конфликтными людьми. Предложите рекомендации для снижения уровня конфликтности.

Тема 5. Стратегии поведения в конфликте. Типология переживания различных критических ситуаций.

1. Стратегии поведения в конфликте – настойчивость, приспособление, избегание, компромисс, сотрудничество. Психологический механизм стратегий.
2. Типология переживания различных критических ситуаций. Кризис, конфликт, фрустрация, стресс. Дифференциация стресса и кризиса в зависимости от сложности внутреннего жизненного мира и условий существования.

Оценка умений проводить диагностическое исследование (ДИ)

1. Выполните тест Томаса «Ведущая стратегия взаимодействия». Рассмотрите вопрос формирования умений конструктивного взаимодействия. Составьте рекомендации.
2. На конкретном примере, предложенном преподавателем, покажите, какой герой

находится в состоянии стресса, какой – в состоянии конфликта, кризиса и фрустрации. Почему? Составьте рекомендации по выходу из этих состояний.

Тема 6. Внутригрупповые и межгрупповые конфликты.

1. Понятие межгруппового и внутригруппового конфликта. Мотивационный подход, ситуационный подход, эксперимент М.Шерифа, «реалистическая теория конфликта», когнитивный подход.
2. В чем причины возникновения межгрупповых конфликтов и их классификация.
3. Какие основные способы разрешения групповых конфликтов Вам известны?
4. Каковы функции внутригруппового конфликта
5. Межэтнические конфликты, их классификация. Основные способы формирования «образа врага» в межэтнических отношениях. Война как одна из форм этнического конфликта.
6. Основные способы разрешения межэтнического конфликта. Политические конфликты, проявление политических конфликтов.

Примеры для разбора ситуаций (РС) (полный пакет ситуаций находится на кафедре)

1. Рассмотрите на конкретном видеопримере, предложенном преподавателем, особенности межгосударственных, политических, этнических конфликтов. Предложите рекомендации для снижения уровня конфликтности.

Тема 7. Методы изучения и разрешения конфликтов

1. Дайте характеристику системного подхода в изучении конфликтов (системно-структурный анализ конфликта, системно-функциональный анализ конфликта, системно-генетический анализ конфликта, системно-информационный анализ конфликта, системно-ситуационный анализ конфликта).
2. Изучение конфликтных отношений в социальных группах. Модульная методика диагностики межличностных конфликтов А.Я. Анцупова. Экспериментальные исследования конфликта в лабораторных условиях; эксперименты с провоцированием конфликтов в естественных условиях; изучение специфических форм взаимодействия как моделей конфликта; опросные методы.
3. Прямые и косвенные методы разрешения конфликтов (по А.А.Добровичу). Техника Фили (интегративного принятия решений). Способы перевода деструктивных конфликтов в конструктивные.
4. Какие техники выхода из конфликтных ситуаций Вам известны?

Оценка умений проводить диагностическое исследование (ДИ)

1. Каковы возможности психологических тестов в изучении и диагностике конфликтов? Возможности тестов в определении конфликтности человека?
2. Приведите примеры методик определения уровня внутриличностной конфликтности. По просьбе преподавателя проведите одну из методик и проинтерпретируйте результаты.

Тема 8. Предупреждение, профилактика и разрешение конфликтов.

1. Что такое баланс взаимоотношений и профилактика конфликтов (баланс ролей, баланс взаимозависимости в решениях и действиях, баланс взаимных услуг, баланс ущерба, сбалансированность самооценки и внешней оценки)?
2. Переговоры как средство управления конфликтом и разрешения конфликта. Руководитель как посредник

Примеры для разбора ситуаций (РС) (полный пакет ситуаций находится на кафедре)

1. Рассмотрите на конкретных видеопримерах, предложенных преподавателем, какие способы профилактики конфликтов использованы оппонентами?
2. Рассмотрите на конкретных видеопримерах, предложенных преподавателем, объективные и организационно-управленческие предпосылки предупреждения конфликтов.

Тема 9. Этнические конфликты. Межгосударственные конфликты.

3. Что такое этнический конфликт?
4. В чем специфика этнических конфликтов?
5. Причины этнического конфликта.
6. Межгосударственные конфликты.
7. Особенности межгосударственных конфликтов.

Примеры для разбора ситуаций (РС) (полный пакет ситуаций находится на кафедре)

1. Рассмотрите на конкретных видеопримерах, предложенных преподавателем, специфику этнических конфликтов
2. Какие способы профилактики конфликтов не использованы оппонентами в этническом конфликте?

Тема 10. Служебные конфликты. Проблема медиации

1. Что такое медиация?
2. Виды медиации? Институты медиации? Средства медиации?
3. Конфликт интересов как разновидность служебных конфликтов. Указ Президента РФ от 03.03.2007 «О комиссиях по соблюдению требований к служебному поведению государственных гражданских служащих Российской Федерации и урегулированию конфликта интересов»

Тестовые вопросы по темам тематического плана

1. Личностные причины конфликтов обусловлены:

- а) Межличностным взаимодействием внутри отдельной социальной группы
- б) Спецификой процессов, происходящих в психике человека в ходе его взаимодействия с другими людьми и окружающей средой
- в) Возмущением личности против общества по поводу более полного удовлетворения ее материальных интересов
- г) Нежеланием личности терпеть другую личность и остальных людей

2. Конфликт в переводе с латинского означает:

- а) соглашение
- б) столкновение
- в) существование
- г) противоречие

3. Ассертивность предполагает следующий вариант отношений:

- а) "Я не Ок - ты не Ок "
- б) "Я Ок - ты не Ок"
- в) "Я Ок - ты Ок"
- г) "Я не Ок - ты Ок"

4.3.Оценочные средства для промежуточной аттестации

Зачет по дисциплине проводится в 2 этапа.

- ✓ на первом этапе проводится устный опрос по дисциплине,
- ✓ на втором – умение проводить конкретные социально-психологические исследования конфликтов, управления ими и разрешения, проводить разбор конкретных конфликтных ситуаций.

4.3.1. Формируемые компетенции

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
ПК-5	Способность к решению управленческих задач в условиях реально действующих производственных структур с учетом организационно-правовых основ профессиональной деятельности.	ПК-5.1	Способность решать управленческие задачи в условиях реально действующих производственных структур с учетом организационно-правовых основ

			профессиональной деятельности
--	--	--	-------------------------------

Этап освоения компетенции	Показатель оценивания	Критерий оценивания
ПК-5.1	Выбирает адекватный ситуации вид и стиль медиации Эффективно ведет переговоры	Подробно проанализирован и верно выбран адекватный вид и стиль медиации в данной конкретной ситуации из существующих видов медиации Грамотно и эффективно проведены переговоры Проведен сравнительный анализ работы медиаторов и консультантов, ее особенностей и актуальности в наши дни.

4.3.2. Типовые оценочные средства (полные материалы на кафедре психологии)

Вопросы для устного опроса знаний и оценки умений проводить диагностическое исследование, типовые материалы тестирования для оценки знаний по дисциплине представлены выше.

Примерные вопросы к зачету

1. Понятие конфликта. Объект, предмет и задачи психологии конфликта.
2. Причины конфликтов.
3. Основные источники конфликтов, их характеристика.
4. Виды конфликтов.
5. Этнический конфликт
6. Конфликты в служебной деятельности.
7. Конфликт интересов в служебной деятельности.
8. Внутриличностный конфликт.
9. Межличностные конфликты.
10. Виды межличностных конфликтов.
11. Внутригрупповые и межгрупповые конфликты.
12. Понятие ассертивности. Ассертивность как стиль управления конфликтом.
13. Структура конфликта.
14. Стадии конфликта.
15. Модели развития конфликта.
16. Модели конструктивного поведения в конфликте.
17. Деструктивное поведение в конфликте.
18. Основные подходы к изучению конфликта.
19. Типология переживания различных критических ситуаций Характеристика методов изучения конфликта.
20. Философско-социальная и психологическая традиции изучения конфликта.
21. Теория когнитивного диссонанса Л.Фестингера.
22. Мотивационные концепции межличностных конфликтов.
23. Основные этапы развития конфликтологии в России.
24. Влияние конфликтов на развитие организации.
25. Предупреждение конфликтов.
26. Методика урегулирования конфликтов К.Томаса.
27. Проблема выбора стратегии поведения, соответствующей конфликтной ситуации.
28. Анализ конфликтной ситуации.
29. Характеристика мер, направленных на урегулирование конфликта.
30. Тактики управления конфликтами.

31. Методика решения межобщинных конфликтов.
32. Гарвардский проект по переговорам. Переговоры как способ урегулирования конфликтов.
33. Виды переговоров. Типичные недостатки противостоящих сторон, допускаемые при ведении переговоров.
34. Техника посреднической деятельности в конфликте.
35. Метод принципиальных переговоров.
36. Характеристика стилей позиционного подхода.
37. Особенности изменения стратегии позиционного торга.
38. Психологическая совместимость как процесс, результат и условие деятельности.
39. Виды психологической совместимости.
40. Факторы, обеспечивающие совместимость
41. Медиация. Виды медиации.
42. Институты медиации.

Примерные вопросы итогового теста по дисциплине

(полный тест находится на кафедре)

1. Внутриличный конфликт в теории ролевых конфликтов объясняется:

- а) несовпадением возможностей человека с требованиями реальности
- б) согласованностью ролевого поведения с социальными нормами
- в) наличием у человека «комплекса неполноценности»
- г) рассогласованностью ролевого поведения с системой групповых ожиданий

2. Какие виды конфликтов не классифицированы по составу их участников?

- а) внутриличные;
- б) творческие;
- в) организационные.
- г) групповые;

3. В группу методов управления конфликтами входят (исключите лишнее):

- а) структурные методы;
- б) метод картографии;
- в) опрос
- г) социометрия

Разбор ситуаций (студенты получают карточки с типичными ситуациями):

1. На Ваших глазах сотрудник резко отвечает клиенту по телефону. Что Вы ему скажете? Почему?
2. Ваш клиент говорит Вам такую фразу: «Что Вы всех оцениваете, глядя как Вы работаете, можно с тоски умереть». Отреагируйте, пожалуйста, из эго-состояния Родителя, Взрослого, Ребенка (по Э.Берну).
3. Разрешите проблемную ситуацию, предложенную преподавателем, при помощи технологии «Колесо». Рассмотрите пошаговый алгоритм решения таких задач.

Оценка умений проводить диагностическое исследование (ДИ):

Минимальный набор диагностических методик, которыми должен владеть обучающийся:

1. Тест Томаса
2. Умение формировать и интерпретировать карту конфликта.
3. Умение считать социометрические индексы и анализировать результаты социометрического исследования (курс Социальной психологии).

Примерные варианты оценки уровня сформированных компетенций

(полный пакет находится на кафедре)

1. Составьте картографию конфликта в организации, предложенного преподавателем.
2. Составьте картографию конфликта в системе управления, предложенного преподавателем.
3. На примере реального конфликта, предложенного преподавателем, проанализируйте процесс медиации. В чем ошибка данного конкретного медиатора? В чем сильные стороны?
4. Опишите феномены социальной лени, огруппления мышления, свидетелем которых Вы стали. Где это происходило, кто принимал участие во взаимодействии, к какому

результату это привело? Какой тип конфликта возник? Опишите условия, способствующие возникновению этих эффектов и последующих конфликтов.. Опираясь на эти условия, придумайте способы уменьшения этих эффектов. Укажите, кто их может осуществить, что именно и когда надо сделать.

Тематика рефератов

1. Современные проблемы развития конфликтологии.
2. Роль и мест переговоров в процессе регулирования конфликта.
3. Этапы переговорного процесса.
4. Основные модели поведения в переговорном процессе.
5. Проблема внутриличностного конфликта во взглядах З. Фрейда.
6. Внутриличностные конфликты и суицидальное поведение.
7. Классификация внутриличностных конфликтов по К. Левину.
8. Учение К. Юнга о природе внутриличностных конфликтов.
9. Межличностные конфликты в организации: сущность и причины.
10. Классификация и причины межгрупповых конфликтов.
11. Региональные конфликты на постсоветском пространстве (психологический аспект)
12. Девиантное поведение как фактор конфликтности в семейных отношениях.
13. Конфликтная семья: характеристика и последствия.
14. Классификация социальных конфликтов и их характеристика.
15. Функции конфликтов в организации.
16. Возможности тестов в определении конфликтности личности.
17. Конфликты в сфере управления: типы и способы разрешения.
18. Особенности восприятия конфликтной ситуации.
19. Общение как основной элемент в конфликтном взаимодействии.
20. Конфликты в системе государственного управления.
21. Проблема институционализации политических конфликтов.
22. Основные аспекты и тенденции разворачивания политических конфликтов переходного периода.
23. Понятие региональных конфликтов. Региональные конфликты на постсоветском пространстве.
24. Состояние и перспективы конфликтологии этно-национальных отношений.
25. Основные причины и механизмы этноконфликтов.
26. Основные подходы к изучению конфликта.
27. Характеристика методов изучения конфликта.
28. Основные источники конфликтов, их характеристика.
29. Социальная напряженность и основные методы ее регулирования.
30. Психологическая напряженность, ее роль в конфликте.
31. Сущность манипулятивного поведения.
32. Стратегии реагирования человека на возникновение конфликта.
33. Модели развития конфликтной ситуации.
34. Стратегии и тактики конфликтного взаимодействия.
35. Модели конструктивного поведения в конфликте.
36. Профилактика и предупреждение конфликтов.
37. Техника контроля и управления конфликтной ситуацией.
38. Деструктивное поведение в конфликте.
39. Применение уловок при конфликтном взаимодействии.
40. Способы отражения уловок.
41. Эмоции и конфликт.
42. Техника посреднической деятельности в конфликте.
43. Особенности общения с конфликтными людьми.
44. Характеристика стадий конфликта.
45. Динамика протекания конфликта.
46. Конфликтогенные особенности отношений в системе руководство – подчинение.
47. Экономические конфликты вчера и сегодня.
48. Политические конфликты.
49. Конфликты в мире политики.

50. Насилие как политическое средство.
51. Структурные процессы как источник насильственных конфликтов.
52. Межнациональные конфликты в постсоветском пространстве.
53. Понятие, причины, виды вооруженного конфликта.
54. Глобализация и регионализация как конфликтогенные факторы трансформации современного российского общества.
55. Международные и глобальные конфликты.
56. Конфликты в сфере культуры.
57. Конфликты в молодой семье.
58. Межпоколенные конфликты в современной семье.
59. Супружеские конфликты.
60. Механизмы развития внутриличностных конфликтов.
61. Личность и конфликт.
62. Психологические конфликты как форма развития личности.
63. Барьеры общения, конфликты, стресс.
64. Эмоции в конфликте.
65. Особенности восприятия в конфликте и кризисе.
66. Эффективное общение в конфликте.
67. Управление конфликтными ситуациями и развитие организации.
68. Психологические возможности улучшения общения.
69. Картография конфликта.
70. Психология переговоров.
71. Технологии переговорного процесса в разрешении конфликтов.
72. Тренинг разрешения конфликтов.
73. Принятие решений в условиях конфликта.
74. Методы познания конфликтных ситуаций.
75. Теория и практика медиации.
76. Конфликты в трудовых коллективах.
77. Искусство руководить без конфликта.
78. Успех и конфликт.
79. Конфликты в организациях.
80. Трансактный анализ в предупреждении и разрешении конфликтов.
81. Теория и практика НЛП в преодолении конфликтов.
82. Межгрупповое взаимодействие.
83. Проблема «своих» и «чужих»: от античности до современности.
84. Агрессия и насилие как элементы социокультурной реальности.
85. Эффективное общение и менеджмент.
86. Функции современных социальных конфликтов.

Интегральная шкала оценивания

Интегральный критерий оценивания – это сумма баллов за результаты работы в семестре, учитывающие результаты текущих тестов, ответы на вопросы на экзамене, подготовку диагностических методик, участие в групповой работе и т.д.

Максимальное количество баллов -100.

Оценочный критерий:

Меньше 60 баллов – не зачтено (неудовлетворительно).

От 60 до 100 баллов – зачтено (ставится оценка на экзамене).

	Оцениваемый компонент	Максимальный вес в итоговой оценке
1	Опрос первый (срезовой тест)	5
2	Оценка реферата	15
3	Умение проводить социально-психологическое исследование конфликта	30
4	Решение кейс-стади, типовых ситуаций	25
5	Итоговое тестирование (устный ответ на зачете)	25

Оценочная шкала тестирования (срезовой тест, итоговый тест)

Уровень знаний, умений и обучающегося при устном ответе во время проведения текущего контроля определяется баллами в диапазоне 0-100 %. Критерием оценивания при проведении тестирования, является количество верных ответов, которые дал студент на вопросы теста. При расчете количества баллов, полученных студентом по итогам тестирования, используется следующая формула:

$$B = \frac{B}{O} \times 100\%,$$

где Б – количество баллов, полученных студентом по итогам тестирования;
 В – количество верных ответов, данных студентом на вопросы теста;
 О – общее количество вопросов в тесте.

Оценочная шкала участия в групповой работе и решения кейс-стади, типовых ситуаций, практических контрольных заданий

Оценочная шкала устного опроса (зачет)

Уровень знаний, умений и навыков обучающегося при устном ответе во время промежуточной аттестации определяется оценками «зачтено» или «незачтено». Критериями оценивания на зачете является демонстрация основных теоретических положений, в рамках осваиваемой компетенции, умение применять полученные знания на практике, овладение навыками анализа и систематизации финансовой информации в области государственных и муниципальных финансов.

Для дисциплины, формой итогового отчета которых является зачет, приняты следующие соответствия:

60% - 100% - «зачтено»;
 менее 60% - «не зачтено».

Установлены следующие критерии оценок:

100% - 90% (отлично)	Этапы компетенции, предусмотренные образовательной программой, сформированы на высоком уровне. Свободное владение материалом, выявление межпредметных связей. Уверенное владение понятийным аппаратом дисциплины. Практические навыки профессиональной деятельности сформированы на высоком уровне. Способность к самостоятельному нестандартному решению практических задач
89% - 75% (хорошо)	Этапы компетенции, предусмотренные образовательной программой, сформированы достаточно. Детальное воспроизведение учебного материала. Практические навыки профессиональной деятельности в значительной мере сформированы. Присутствуют навыки самостоятельного решения практических задач с отдельными элементами творчества.
74% - 60% (удовлетворительно)	Этапы компетенции, предусмотренные образовательной программой, сформированы на минимальном уровне. Наличие минимально допустимого уровня в усвоении учебного материала, в т.ч. в самостоятельном решении практических задач. Практические навыки профессиональной деятельности сформированы не в полной мере.
менее 60% (неудовлетворительно)	Этапы компетенции, предусмотренные образовательной программой, не сформированы. Недостаточный уровень усвоения понятийного аппарата и наличие фрагментарных знаний по дисциплине. Отсутствие минимально допустимого уровня в самостоятельном решении практических задач. Практические навыки профессиональной деятельности не сформированы.

Проверка результатов разбора ситуаций

Уровень знаний, умений и навыков магистранта при проверке результата разбора ситуаций во время проведения текущего контроля определяется баллами в диапазоне 0-100 %. Критериями оценивания при проверке являются демонстрация магистрантом знаний основных теоретических и практических положений, навыков анализа и систематизации знаний по психологии групп в рамках осваиваемой компетенции.

Проверка реферата

Уровень знаний, умений и навыков обучающегося при проверке реферата во время проведения текущего контроля определяется баллами в диапазоне 0-100 %. Критериями оценивания при проверке реферата является демонстрация основных теоретических положений, в рамках осваиваемой компетенции.

4.4. Методические материалы.

Процедура оценивания результатов обучения, характеризующих этапы формирования компетенций, осуществляются в соответствии с Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации студентов в ФГБОУ ВО РАНХиГС и Регламентом о балльно-рейтинговой системе в Волгоградском институте управления - филиале РАНХиГС.

5. Методические указания для обучающихся по освоению адаптированной дисциплины.

Методические рекомендации по написанию рефератов

Реферат является индивидуальной самостоятельно выполненной работой магистра. Тему реферата магистр выбирает из перечня тем, рекомендуемых преподавателем, ведущим соответствующую дисциплину. Реферат, как правило, должен содержать следующие структурные элементы: Титульный лист Содержание Введение Основная часть Заключение Список литературы Приложения (при необходимости).

Требования к оформлению рефератов:

шрифт – 13, поля – по 2 см, интервал – 1,5, объем – 12 стр.
обязательное требование – список использованной литературы
срок сдачи – до конца семестра

Рекомендации по подготовке к практическому (семинарскому) занятию

Основной целью практического занятия является проверка глубины понимания магистрантом изучаемой темы, учебного материала и умения изложить его содержание ясным и четким языком, развитие самостоятельного мышления и творческой активности у магистранта. На практических занятиях предполагается рассматривать наиболее важные, существенные, сложные вопросы, которые наиболее трудно усваиваются магистрантами. Готовиться к практическому занятию всегда нужно заранее. Подготовка к практическому (семинарскому) занятию включает в себя следующее:

- обязательное ознакомление с планом занятия, в котором содержатся основные вопросы, выносимые на обсуждение;
- изучение конспектов лекций, соответствующих разделов учебника, учебного пособия, содержания рекомендованных нормативных правовых актов;
- работа с основными терминами (рекомендуется их выучить);
- изучение дополнительной литературы по теме занятия, делая при этом необходимые выписки, которые понадобятся при обсуждении на семинаре;
- формулирование своего мнения по каждому вопросу и аргументированное его обоснование;

- запись возникших во время самостоятельной работы с учебниками и научной литературы вопросов, чтобы затем на семинаре получить на них ответы;
- обращение за консультацией к преподавателю.

Практические (семинарские) занятия включают в себя и специально подготовленные рефераты, выступления по какой-либо сложной или особо актуальной проблеме, решение задач. На практическом (семинарском) занятии магистрант проявляет свое знание предмета, корректирует информацию, полученную в процессе лекционных и внеаудиторных занятий, формирует определенный образ в глазах преподавателя, получает навыки устной речи и культуры дискуссии, навыки практического решения задач.

Рекомендации по изучению методических материалов

Методические материалы по дисциплине позволяют магистранту оптимальным образом организовать процесс изучения данной дисциплины. Методические материалы по дисциплине призваны помочь магистранту понять специфику изучаемого материала, а в конечном итоге – максимально полно и качественно его освоить. В первую очередь магистрант должен осознать предназначение методических материалов: структуру, цели и задачи. Для этого он знакомится с преамбулой, оглавлением методических материалов, говоря иначе, осуществляет первичное знакомство с ним. В разделе, посвященном методическим рекомендациям по изучению дисциплины, приводятся советы по планированию и организации необходимого для изучения дисциплины времени, описание последовательности действий магистранта («сценарий изучения дисциплины»), рекомендации по работе с литературой, советы по подготовке к экзамену и разъяснения по поводу работы с тестовой системой курса и над домашними заданиями.

Рекомендации по работе с литературой

Важным элементом подготовки к семинару является глубокое изучение основной и дополнительной литературы, рекомендованной по теме занятия, а также первоисточников. При этом полезно прочитанную литературу законспектировать. Конспект должен отвечать трем требованиям: быть содержательным, по возможности кратким и правильно оформленным.

Важно и внешнее оформление конспекта. В его начале надо указать тему семинара, дату написания, названия литературных источников, которые будут законспектированы. Глубокая самостоятельная работа над ними обеспечит успешное усвоение изучаемой дисциплины.

Одним из важнейших средств серьезного овладения теорией является **конспектирование первоисточников**. В ходе этой работы окончательно отбирается материал для записи и определяется ее вид: **план, тезисы, конспект**.

Рекомендации по планированию и организации времени, необходимого на изучение дисциплины (модуля)

Структура времени, необходимого на изучение дисциплины

Форма изучения дисциплины	Время, затрачиваемое на изучение дисциплины, %
Изучение литературы, рекомендованной в учебной программе	40
Решение задач, практических упражнений и ситуационных примеров	40
Изучение тем, выносимых на самостоятельное рассмотрение	20
Итого	100

Рекомендации по изучению методических материалов

. Все участники занятия внимательно слушают выступления товарищей по группе, отмечают спорные или ошибочные положения в них, вносят поправки, представляют свои решения и обоснования обсуждаемых проблем.

В конце семинара, когда преподаватель занятия подводит итоги, магистранты с учетом рекомендаций преподавателя и выступлений сокурсников, дополняют или исправляют свои конспекты.

6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

6.1. Основная литература

1. Конфликтология: учебник / А. Я. Кибанов, И. Е. Ворожейкин, Д. К. Захаров, В. Г. Коновалова; [под ред. А. Я. Кибанова] ; М-во образования и науки РФ ; Гос. Ун-т Упр. (ГУУ). - 2-е изд., перераб. и доп. - 300, [1] с. - (Высшее образование). М.: ИНФРА-М, - 2011
2. Зеленков М. Ю. Конфликтология: учебник / Михаил Юрьевич Зеленков. - 323 с. М.: Дашков и К°2015
3. Козырев Г. И. Основы конфликтологии: учебник / Геннадий Иванович Козырев. - 239 с. - (Профессиональное образование). М.: ФОРУМ; ИНФРА-М, - 2014
4. Анцупов А. Я. Конфликтология: учебник для вузов / Анатолий Яковлевич Анцупов, Анатолий Иванович Шипилов. - 6-е изд., испр. и доп. - 525 с. СПб.: Питер, - 2016
5. Цветков В.Л. Психология конфликта. От теории к практике [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Цветков В.Л.— Электрон. текстовые данные.— 183 с. М.: ЮНИТИ-ДАНА, -2013
6. Егидес А.П. Психология конфликта [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Егидес А.П.— Электрон. текстовые данные.— 320 с. М.: Московский финансово-промышленный университет «Синергия», 2013, - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/17043>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

6.2. Дополнительная литература

Рекомендовано использование следующих периодических изданий: «Конфликтология», «Конфликтология и жизнь», «Психологический журнал», «Психологические исследования», «Менеджмент в России и за рубежом», «Консультант директора», «Справочник директора», «Современное управление», «Журнал практического психолога», «Мир психологии».

Манухина С.Ю. Психология конфликта [Электронный ресурс]: хрестоматия. Учебно-методический комплекс/ Манухина С.Ю.— Электрон. текстовые данные.— 160 с. М.: Евразийский открытый институт, 2012, Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/14647>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

Светлов В.А. Управление конфликтом [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Светлов В.А.— Электрон. текстовые данные.— 137 с. Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2012, Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/8249>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

Шакарбиева С.В. Интеграционная роль конфликтологии в современной системе профессионального образования: учеб. пособие / Светлана Владиславовна Шакарбиева; ФГБОУ ВПО Рос. акад. народ. хоз-ва и гос. службы при Президенте РФ, Волгогр. фил. - 107 с. Волгоград: Изд-во ВФ РАНХиГС, 2012

Электронные учебники по дисциплине «ПСИХОЛОГИЯ УПРАВЛЕНИЯ КОНФЛИКТОМ И МЕДИАЦИЯ» и учебные материалы в сети Интернет

1. Бурлачук Л.Ф., Коржова Е.Ю. Психология жизненных ситуаций. – М., 1998. (www.koob.ru)
2. Деловая этика: Учебное пособие
http://window.edu.ru/window_catalog/files/r54606/Delovaja_etika.pdf
3. Егидес А.П. Психология конфликта [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Егидес А.П.— Электрон. текстовые данные.— М.: Московский финансово-промышленный университет «Синергия», 2013.— 320 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/17043>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
4. Караяни А.Г. Психология общения и переговоров в экстремальных условиях [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Караяни А.Г., Цветков В.Л.— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012.— 247 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/15453>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
5. Методы практической социальной психологии. Диагностика. Консультирование. Тренинг // Жуков Ю.М. и др.- М., 2004.- 256 с. (http://ihtik.lib.ru/dvd_psyh.html).
6. Этика делового общения: Учебное пособие
http://window.edu.ru/window_catalog/files/r25932/1315.pdf
8. Этика делового общения: Текст лекций http://window.edu.ru/window_catalog/files/r44651/2001-0082-0-01.pdf

6.4. Нормативные правовые документы.

Указ Президента РФ от 03.03.2007 «О комиссиях по соблюдению требований к служебному поведению государственных гражданских служащих Российской Федерации и урегулированию конфликта интересов»

6.5. Интернет-ресурсы.

1. www.confstud.ru Сайт международной ассоциации конфликтологов
2. <http://www.aconflict.ru> «Аналитика конфликта». Портал создан доктором философских наук, профессором В. А. Светловым и доктором социологических наук, профессором В. А. Семеновым. На сайте имеется архив научных статей о конфликтах. Также, постоянно ведется обзор новой литературы о конфликтологии. Данный сайт позволяет: Принять участие как эксперт или исследователь в обсуждении наиболее актуальных проблем социогуманитарного знания;
- Ознакомиться с передовыми методами анализа и разрешения конфликтов;
- Повысить свой личный уровень конфликтологической компетентности.
3. <http://www.arbimed.ru> «Лига Медиаторов». Данный сайт объединяет специалистов, имеющих большой практический опыт медиации. На сайте также изложены теоретические основы работы медиатора, законодательство о медиации и её история.
4. <http://www.conflictmanagement.ru> Сайт Московской школы конфликтологии. На сайте размещены: Различные статьи по отраслям конфликтологии; Предложения об участии в конфликтологических школах МШК (летних и зимних), Предложения о стажировке в мастерской Цой Л.Н.
5. <http://www.conflictolog1.narod.ru> Официальный сайт центра конфликтологии при Институте социологии РАН. Сайт содержит: Публикации центра по различным отраслям конфликтологии; Архив журнала «Социальные конфликты: экспертиза, прогнозирование, технологии разрешения»(с 1991 по 1999 годы).
6. <http://www.conflictology.ru/> Новый журнал о конфликтологии (не заполненный)
7. <http://www.confstud.ru> Сайт научно-практического журнала международной ассоциации конфликтологов «Конфликтология и жизнь»
8. <http://www.crnhq.org> «Conflict Resolution Network» - англоязычный сайт, посвященный практическому применению конфликтологических знаний. Данный интернет-ресурс содержит бесплатные учебные материалы: электронные книги, справочники, аудио и видео файлы.

6.6. Иные источники

В учебном процессе используются следующий игровой видеofilm.

Управление слухами

CD – «Управление слухами»»

Для изучения этой темы используются учебные и методические материалы, включающие основные понятия, упражнения, схемы, контрольные вопросы и практические примеры, CD-диск с учебным игровым видеofilmом.

Данные материалы находятся у ведущего преподавателя и на кафедре психологии

7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

Материально-техническое обеспечение дисциплины включает в себя:

- лекционные аудитории, оборудованные видеопроекционным оборудованием для презентаций, средствами звуковоспроизведения, экраном;
- помещения для проведения семинарских и практических занятий, оборудованные учебной мебелью.

Дисциплина поддержана соответствующими лицензионными программными продуктами: Microsoft Windows 7 Prof, Microsoft Office 2010, Kaspersky 8.2, СПС Гарант, СПС Консультант.

Программные средства обеспечения учебного процесса включают:

- программы презентационной графики (MS PowerPoint – для подготовки слайдов и презентаций);

- текстовые редакторы (MS WORD), MS EXCEL – для таблиц, диаграмм.

Вуз обеспечивает каждого обучающегося рабочим местом в компьютерном классе в соответствии с объемом изучаемых дисциплин, обеспечивает выход в сеть Интернет.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся включают следующую оснащенность: столы аудиторные, стулья, доски аудиторные, компьютеры с подключением к локальной сети института (включая правовые системы) и Интернет.

Для изучения учебной дисциплины используются автоматизированная библиотечная информационная система и электронные библиотечные системы: «Университетская библиотека ONLINE», «Электронно-библиотечная система издательства ЛАНЬ», «Электронно-библиотечная система издательства «Юрайт», «Электронно-библиотечная система IPRbooks», «Научная электронная библиотека eLIBRARY» и др.