

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РФ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
КРАСНОЯРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ им. В.П. АСТАФЬЕВА

Кафедра психологии

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ТЕХНОЛОГИИ РЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ В ОРГАНИЗАЦИИ

Направление подготовки:
37.04.01 Психология

направленность (профиль) образовательной программы:
Бизнес-психология
Заочная форма обучения

Квалификация (степень) выпускника

МАГИСТР

Красноярск, 2019

Рабочая программа дисциплины «Технологии решения конфликтов в организации» составлена кандидатом психологических наук, доцентом кафедры социальной психологии О.И. Титовой

РПД обсуждена на заседании кафедры социальной психологии
протокол № 6 от «17» мая 2017 г.
Заведующий кафедрой О.В. Груздева



Одобрено научно-методическим советом специальности (направления подготовки) ИППО

«17» мая 2017 г. Протокол № 4
Председатель НМСС(Н) О.В. Груздева



Рабочая программа дисциплины «Технологии решения конфликтов в организации» составлена кандидатом психологических наук, доцентом кафедры социальной психологии О.И. Титовой

Рабочая программа дисциплины «Методология и методы научного исследования»
обсуждена на заседании кафедры социальной психологии

протокол № 6 от «17» мая 2018 г.
Заведующий кафедрой О.В. Груздева



Одобрено научно-методическим советом специальности (направления подготовки) ИППО
«11» июня 2018 г. Протокол № 5



Председатель НМСС(Н) М.А. Кухар

Рабочая программа дисциплины «Технологии решения конфликтов в организации» составлена кандидатом психологических наук, доцентом кафедры психологии О.И. Титовой

Рабочая программа дисциплины «Методология и методы научного исследования»
обсуждена на заседании кафедры психологии

протокол № 4 от «08» мая 2019 г.
Заведующий кафедрой Е.Ю. Дубовик



Одобрено научно-методическим советом специальности (направления подготовки) ИППО
«15» мая 2019 г. Протокол № 14



Председатель НМСС(Н) Т.Г. Авдеева

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

1.1. Место дисциплины в структуре образовательной программы:

Программа дисциплины разработана в федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 37.04.01 Психология, утвержденным приказом Министерством образования и науки Российской Федерации от 23.09.2015 N 1043; Федеральным законом «Об образовании в РФ» от 29.12.2012 № 273-ФЗ; профессиональным стандартом Психолог в социальной сфере, утвержденным приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 18.11.2013 N 682н и социальной защиты Российской Федерации от 18.11.2013 N 682н и Специалист по управлению персоналом, утвержденным приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 06.10.2015 N 691н; нормативно-правовыми документами, регламентирующими образовательный процесс в КГПУ им. В.П. Астафьева по направленности (профилю) образовательной программы «Бизнес-психология», заочной формы обучения в институте психолого-педагогического

Дисциплина относится к дисциплинам по выбору вариативной части учебного плана.

1.2. Цель и задачи дисциплины

Целью освоения дисциплины является формирование у обучающихся представлений о конфликте в организации, подходах к его регулированию с использованием социально-психологических технологий.

Задачи:

- Сформировать у обучающихся современные представления о конфликте, его роли в функционировании коллектива;
- Сформировать навыки анализа, моделирования развития конфликтной ситуации, применения в организации приемов управления и разрешения конфликтов.

- Способствовать формированию у обучающихся профессиональных качеств организатора и руководителя коллектива.

1.3. Общая трудоемкость дисциплины – в З.Е., часах и неделях

Общая трудоемкость модуля составляет 2 зачетные единицы, 72 часа (20 часов аудиторной работы, 48 часов – самостоятельной работы и 4 часа – контроль). Форма контроля - зачет. Дисциплина, согласно графику учебного процесса, реализуется на 3 курсе.

1.4. Основные разделы содержания

- 1) Конфликт как социально-психологическое явление
- 2) Стратегии и модели поведения личности в конфликте
- 3) Технологии управления конфликтами
- 4) Медиация в регулировании конфликта в организации
- 5) Переговорный процесс как способ разрешения конфликтов

1.5. Планируемые результаты обучения

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

- готовность руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОПК-2);

- готовность к диагностике, экспертизе и коррекции психологических свойств и состояний, психических процессов, различных видов деятельности человека в норме и патологии с учетом особенностей возрастных этапов, кризисов развития, факторов риска, принадлежности к гендерной, этнической, профессиональной и другим социальным группам (ПК-5);

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

- способность выявлять потребность в основных видах психологических услуг и организовывать работу психологической службы в определенной сфере профессиональной деятельности (ПК-9).

Задачи освоения дисциплины	Планируемые результаты обучения	Код результата обучения
Сформировать у обучающихся современные представления о конфликте, его роли в функционировании коллектива	Знать: причины, функции, структуру конфликта и динамику его развития.	ОПК-2; ПК-5; ПК-6
	Уметь: выделять причины и компоненты конфликта в конкретной ситуации в коллективе.	
	Владеть: навыками описания конфликтной ситуации, интересов и потребностей сторон конфликта.	
Сформировать навыки анализа, моделирования развития конфликтной ситуации, применения в организации приемов управления и разрешения конфликтов	Знать: содержание технологий, используемых для регулирования конфликтов в группах.	ОПК-2; ПК-5; ПК-6; ПК-9
	Уметь: подбирать подходящие технологии управления конфликтов на основе анализа конкретной ситуации.	
	Владеть: приемами психологического анализа конфликтов в коллективе.	
Способствовать формированию у обучающихся профессиональных качеств организатора и руководителя коллектива	Знать: содержание деятельности руководителя по управлению конфликтом.	ОПК-2; ПК-5; ПК-6; ПК-9
	Уметь: выстраивать стратегию поведения в конфликте, осуществлять меры по профилактике конфликтов.	
	Владеть: навыками анализа поведения конфликтующих сторон.	

1.6. Контроль результатов освоения дисциплины.

Методы текущего контроля успеваемости: работа на семинаре, разработка и презентация практического задания по теме, разработка и защита индивидуальной темы КСР.

Оценочные средства результатов освоения дисциплины, критерии оценки выполнения заданий представлены в разделе «Фонды оценочных средств для проведения промежуточной аттестации».

1.7. Перечень образовательных технологий, используемых при освоении дисциплины.

1) Современное традиционное обучение. В процессе освоения используются разнообразные виды деятельности обучающихся, организационные формы и методы обучения: лекции и практические занятия, самостоятельная, индивидуальная и групповая формы организации учебной деятельности.

2) Педагогические технологии на основе активных и интерактивных форм обучения: кейс-метод, дискуссия.

3) Педагогические технологии на основе эффективности управления и организации учебного процесса: коллективный способ обучения.

**2. Технологическая карта обучения по дисциплине
«Технологии решения конфликтов в организации»
для обучающихся по основной образовательной программе**

Направление подготовки: 37.04.01 Психология
направленность (профиль) образовательной программы: Бизнес-психология
по заочной форме обучения

Наименование модулей, разделов, тем	Всего часов	Аудиторных часов				Внеауди- торных часов	Формы контроля
		Всего	Лекций	Практичес ких	Лаборат. работ		
Конфликт как социально-психологическое явление	8	2	2	-	-	6	
Стратегии и модели поведения личности в конфликте	10	2	-	2	-	8	Работа на семинаре, подготовка доклада Рецензирование заданий СРС
Технологии управления конфликтами	20	6	-	6	-	14	Работа на семинаре, подготовка доклада Рецензирование заданий СРС
Медиация в регулировании конфликта в организации	16	6	2	4	-	10	Работа на семинаре, подготовка доклада Рецензирование заданий СРС
Переговорный процесс как способ разрешения конфликтов	14	4	-	4	-	10	Работа на семинаре, подготовка доклада Рецензирование заданий СРС
Всего по дисциплине:	68	20	4	16	-	48	
Зачет	4						
Итого	72						

2.2. Содержание основных разделов и тем дисциплины

Тема 1. Конфликт как социально-психологическое явление

Понятие и сущность конфликта, современные подходы к пониманию конфликта. Структура конфликта.

Причины конфликтов в организации: объективные, организационно-управленческие, социально-психологические и личностные причины.

Деструктивные и конструктивные функции конфликта для коллектива.

Возникновение конфликта и стадии его развития. Предконфликтная стадия. Конфликтная ситуация. Инцидент, развитие и эскалация конфликта. Урегулирование конфликта и послеконфликтная стадия.

Тема 2. Стратегии и модели поведения личности в конфликте

Стратегии поведения в конфликте. Уклонение, приспособление, конфронтация, компромисс и сотрудничество как стили поведения в конфликте. Учет фактора индивидуальности в работе с конфликтом. Типы «конфликтных личностей» и их характеристики.

Тема 3. Технологии управления конфликтами

Основные понятия управления конфликтами: прогнозирование, профилактика, регулирование, разрешение, конструирование.

Технологии урегулирования конфликтов: информационные, коммуникативные, социально-психологические, организационные.

Социально-психологические и организационно-управленческие методы разрешения конфликтов в коллективе.

Роли руководители в регулирование конфликтов в коллективе: третейский судья, арбитр, посредник, помощник, наблюдатель.

Тема 4. Медиация в регулировании конфликта в организации

Медиация как деятельность по урегулированию конфликтов. Подходы к пониманию медиации: этимологический, деятельностный, юридический. Признаки медиации: коммуникация, добровольность, активность, посредничество, нейтральность, отсутствие полномочий, самостоятельность

поиска, компромисс, процедурность, постмодерность. Структура и этапы процесса медиации. Медиативное соглашение.

Технологии медиации. Техники активного слушания (перефразирование, резюмирование, отражение эмоционального состояния и др.). Кокус. Карта медиации. Приемы нарративной медиации: экстернализация, деконструирование, пересочинение. Методика «6 шляп» (Э.де Боно).

Восстановительная медиация. Групповая конференция как технология работы медиатора в трудной ситуации. Групповая конференция как модель принятия решений; как модель восстановления правосудия (в случае конфликта между двумя подразделениями).

Круги поддержки сообщества как технология восстановительной медиации. Совет круга, хранитель, символ слова, их роли в медиативном процессе. Фазы круга: создание основы для диалога; обсуждение проблемной ситуации; рассмотрение возможных вариантов решения; достижение взаимопонимания и договоренностей; закрытие.

Тема 5. Переговорный процесс как способ разрешения конфликтов

Понятие переговорного процесса. Переговорный процесс как основная составляющая реализации любой стратегии разрешения конфликта. Этапы переговорного процесса и типы поведения партнеров. Манипулятивные воздействия в переговорном процессе. Характеристики основных стратегий в переговорных процессах.

2.3. Методические рекомендации по освоению дисциплины «Технологии решения конфликтов в организации»

для обучающихся по основной образовательной программе

Направление 37.04.01 Психология,

направленность (профиль) образовательной программы

Бизнес-психология

по заочной форме обучения

Работа с материалом на лекционных занятиях

Активная работа на лекциях - одно из решающих условий качественного обучения является их активное слушание лекций, которое должно приобрести характер поиска ответов на поставленные преподавателем вопросы. Правильно их понять можно лишь при условии предельной мобилизации внимания к излагаемому материалу, последовательного усвоения материала, умения записывать основные положения, категории, обобщения, выводы, собственные мысли, замечания, вопросы.

В конспект следует заносить все то, что преподаватель диктует, пишет на доске (демонстрирует с применением средств наглядности), а также рекомендуемые схемы, таблицы, диаграммы и т.д. Надо иметь в виду, что изучение и отработка прослушанных лекций без промедления значительно экономит время и способствует лучшему усвоению материала. В конце каждой темы выделены основные термины и понятия, предлагаются вопросы и задания для самопроверки с целью организации самоконтроля, темы рефератов и/или курсовых работ, а также список основной литературы.

Самостоятельная работа по дисциплине

Самостоятельная работа обучающихся - планируемая учебная, учебно-исследовательская, научно-исследовательская работа, выполняемая во внеаудиторное (аудиторное) время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия (при частичном непосредственном участии преподавателя, оставляющем ведущую роль за работой обучающегося).

Самостоятельная работа является важным видом учебной и научной деятельности обучающихся. Самостоятельная работа играет значительную роль в рейтинговой технологии обучения. Обучение включает в себя две части – процесса обучения и процесса самообучения. Поэтому СРС должна стать эффективной и целенаправленной работой в ходе изучения дисциплины.

Основными способами самостоятельной работы по изучению данной дисциплины являются:

- чтение учебников, учебно-методических пособий, научных статей, монографий и другой учебной литературы, посвященных управлению персоналом и HR-брендингу;
- работа над конспектами лекций, их дополнение материалом из учебников (учебных пособий);
- подготовка докладов, научных сообщений и выступление с ними на семинарских занятиях;
- решение задач, выполнение заданий, рекомендованных (заданных) преподавателем;
- формулировка развернутых ответов на вопросы для подготовки к семинарским занятиям;
- подготовка к экзамену / зачету.

Работа на семинарском занятии

На семинарском занятии обучающимся очень важно внимательно слушать выступающих, записывать новые мысли и факты, замечать неточности или неясные положения в выступлениях, активно стремиться к развертыванию дискуссии, к обмену мнениями. Надо также внимательно слушать разбор выступлений преподавателем, особенно его заключение по занятию, стремясь уловить тот новый, дополнительный материал, который использует преподаватель в качестве доказательства тех или иных идей.

Лучшим выступлением считается то, в котором в течение до 4-6 минут свободно и логично по памяти излагается изученный материал с

использованием наглядных пособий, структурно-логических схем, учебной доски.

Обучающимся, выступающим на практическом занятии с 10 – 15 минутным докладом, целесообразно написать его текст. При выступлении следует стремиться излагать содержание доклада своими словами (избегая безотрывного чтения текста), поддерживать контакт с аудиторией, ставить перед ней проблемные вопросы, использовать технические средства обучения.

Выступления оцениваются по пятибалльной шкале.

Консультации. Если в процессе самостоятельной работы над изучением теоретического материала или при подготовке к семинару, выполнении самостоятельной работы возникают вопросы, разрешить которые не удастся, необходимо обратиться к преподавателю для получения у него разъяснений или указаний. В своих вопросах следует четко определиться, в чем вы испытываете затруднения, характер этого затруднения.

При подготовке к промежуточной аттестации используется весь материал курса: конспекты лекций, рекомендованную учебную литературу, свои тетради и планомерно отвечает на вопросы из списка вопросов, выносимых на экзамен. Сложные вопросы, неподдающиеся для понимания вопросы следует разобрать с сокурсниками и с преподавателем в часы консультаций. Следует помнить, что зубрить материал, т.е. механически запоминать, бесполезно. Лучше потратить дополнительно время на то, чтобы разобраться и понять материал.

3. КОМПОНЕНТЫ МОНИТОРИНГА УЧЕБНЫХ ДОСТИЖЕНИЙ СТУДЕНТОВ

3.1. Технологическая карта рейтинга дисциплины «Технологии решения конфликтов в организации»

Наименование дисциплины	Направление подготовки и уровень образования Название программы/направленности (профиля) образовательной программы	Количество зачетных единиц	
Технологии решения конфликтов в организации	37.04.01 Психология / Магистратура Направленность (профиль) образовательной программы Бизнес-психология	2	
Смежные дисциплины по учебному плану			
Предшествующие: Технологии психологического сопровождения личности и группы; Социально-психологические основы организации труда			
Последующие: -			
БАЗОВЫЙ РАЗДЕЛ			
	Форма работы	Количество баллов 100%	
		min	max
Текущая работа	Работа на семинаре	20	35
	Разработка и защита индивидуальной темы КСР	10	18
	Разработка и презентация практического задания по теме	15	22
	Собеседование на зачете	15	25
Итого:		60	100
ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЙ РАЗДЕЛ			
Базовый модуль/Тема	Форма работы	Количество баллов	
		min	max
	Выполнение творческого задания по поручению преподавателя	0	15
	Подготовка научной статьи	0	10
Итого		0	15
Общее количество баллов по дисциплине (по итогам изучения всех модулей, без учета дополнительного модуля)		min	max
		60	100

Соответствие рейтинговых баллов и академической оценки:

<i>Общее количество набранных баллов</i>	<i>Академическая оценка</i>
Свыше 60 баллов	Зачтено
До 59 баллов включительно	Не зачтено

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РФ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
Красноярский государственный педагогический университет
им. В.П. Астафьева

Институт психолого-педагогического образования

Кафедра-разработчик социальной психологии

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации
обучающихся по дисциплине «Технологии решения конфликтов в
организации»

Направление подготовки:
37.04.01 Психология

направленность (профиль) образовательной программы:
Бизнес-психология

Квалификация (степень) выпускника: магистр

Составитель: О.И. Титова, канд. психол. наук, доцент

ЭКСПЕРТНОЕ ЗАКЛЮЧЕНИЕ НА ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ 1.

ЭКСПЕРТНОЕ ЗАКЛЮЧЕНИЕ НА ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Представленный фонд оценочных средств для текущей и промежуточной аттестации соответствует требованиям ФГОС ВО и профессиональным стандартам «Управление персоналом», «Психолог в социальной сфере».

Предлагаемые формы и средства аттестации адекватны целям и задачам реализации основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки 37.04.01 Психология, направленность (профиль) Бизнес-психология.

Оценочные средства и критерии оценивания представлены в полном объеме. Формы оценочных средств, включенных в представленный фонд, отвечают основным принципам формирования ФОС, установленных в Положении о формировании фонда оценочных средств для текущего контроля успеваемости, промежуточной и итоговой (государственной итоговой) аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры, программам подготовки научно-педагогических кадров в аспирантуре – в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Красноярский государственный педагогический университет им. В.П. Астафьева» утвержденного приказом ректора № 297 (п) от 28.04.2018.

Разработанный и представленный для экспертизы фонд оценочных средств рекомендуется к использованию в процессе подготовки по указанной программе.

Директор ООО «Би энд Би»
Бизнес-тренер, консультант



Иванникова О.В.
Молчанов А.П.

02 мая 2017 года

Назначение фонда оценочных средств

1.1. Целью создания ФОС дисциплины «Технологии решения конфликтов в организации» является установление соответствия учебных достижений запланированным результатам обучения и требованиям основной профессиональной образовательной программы, рабочей программы дисциплины.

1.2. ФОС дисциплины «Технологии решения конфликтов в организации» решает задачи:

- контроль и управление процессом приобретения студентами необходимых знаний, умений, навыков и уровня сформированности компетенций, определяемых в ФГОС ВО по соответствующему направлению подготовки;

- контроль (с помощью набора оценочных средств) и управление (с помощью элементов обратной связи) достижением целей реализации ОПОП, определенных в виде набора общепрофессиональных и профессиональных компетенций выпускников;

- обеспечение соответствия результатов обучения задачам будущей профессиональной деятельности через совершенствование традиционных методов обучения в образовательном процессе Университета.

1.3. ФОС разработан на основании нормативных документов:

- Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 37.04.01 Психология (уровень магистратуры), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 23 сентября 2015 г. №1043;

- образовательной программы Бизнес-психология, заочной формы обучения высшего образования по направлению подготовки 37.04.01 Психология;

- положения о формировании фонда оценочных средств для текущего контроля успеваемости, промежуточной и итоговой (государственной итоговой) аттестации обучающихся по образовательным программам

высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры, программам подготовки научно-педагогических кадров в аспирантуре – в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Красноярский государственный педагогический университет им. В.П. Астафьева», утвержденного приказом ректора №297 (п) от 28.04.2018.

2. Перечень компетенций, подлежащих формированию в рамках дисциплины

2.1. Перечень компетенций, формируемых в процессе изучения дисциплины:

- готовность руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОПК-2);
- готовность к диагностике, экспертизе и коррекции психологических свойств и состояний, психических процессов, различных видов деятельности человека в норме и патологии с учетом особенностей возрастных этапов, кризисов развития, факторов риска, принадлежности к гендерной, этнической, профессиональной и другим социальным группам (ПК-5);
- способность создавать программы, направленные на предупреждение профессиональных рисков в различных видах деятельности, отклонений в социальном и личностном статусе и развитии человека с применением современного психологического инструментария (ПК-6);
- способность выявлять потребность в основных видах психологических услуг и организовывать работу психологической службы в определенной сфере профессиональной деятельности (ПК-9).

2.2. Оценочные средства:

Компетенция	Дисциплины, практики, участвующие в формировании данной компетенции	Тип контроля	Оценочное средство / КИМ	
			Номер	Форма
ОПК-2 готовность руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	Математические методы психологии; практика подготовки научных материалов; практика перевода научных материалов; драйв-менеджмент; самоменеджмент; функциональные состояния в процессе труда; социальные основы профилактики экстремизма и зависимых форм поведения в молодежной среде	Текущий контроль успеваемости	1	Работа на семинаре
			3	Разработка и защита КСР
		Промежуточная аттестация	4	Зачет
ПК-5 готовность к диагностике, экспертизе и коррекции психологических свойств и состояний, психических процессов, различных видов деятельности человека в норме и патологии с учетом особенностей возрастных этапов, кризисов развития, факторов риска, принадлежности к гендерной, этнической, профессиональной и другим социальным группам	Научно-исследовательский семинар; функциональные состояния в процессе труда; технологии решения конфликтов в организации; бизнес-тренинг; ассесмент-центр: технология оценки и развития персонала; самоменеджмент; драйв-менеджмент; функциональные состояния в процессе труда; практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности; преддипломная практика; социальные основы профилактики экстремизма и зависимых форм поведения в молодежной среде	Текущий контроль успеваемости	1	Работа на семинаре
			2	Письменное выполнение заданий для СРС
			3	Разработка и защита КСР
		Промежуточная аттестация	4	Зачет
ПК-6 способность	Научно-исследовательский семинар; кадровая	Текущий	1	Работа на

3. Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации

3.1. Фонды оценочных средств включают: зачет

3.2. Оценочные средства

3.2.1. оценочное средство **зачет**

Критерии оценивания по оценочному средству **4 – зачет**

Формируемые компетенции	Продвинутый уровень сформированности компетенций	Базовый уровень сформированности компетенций	Пороговый уровень сформированности компетенций
	(87-100 баллов) зачтено	(73-86 баллов) зачтено	(60-72 балла)* зачтено
ОПК-2	На продвинутом уровне способен руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	На базовом уровне способен руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	На пороговом уровне способен руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия
ПК-5	На продвинутом уровне готов к диагностике, экспертизе и коррекции психологических свойств и состояний, психических процессов, различных видов деятельности человека в норме и патологии с учетом особенностей возрастных этапов, кризисов развития, факторов риска, принадлежности к гендерной, этнической, профессиональной и другим социальным группам	На базовом уровне готов к диагностике, экспертизе и коррекции психологических свойств и состояний, психических процессов, различных видов деятельности человека в норме и патологии с учетом особенностей возрастных этапов, кризисов развития, факторов риска, принадлежности к гендерной, этнической, профессиональной и другим социальным группам	На пороговом уровне готов к диагностике, экспертизе и коррекции психологических свойств и состояний, психических процессов, различных видов деятельности человека в норме и патологии с учетом особенностей возрастных этапов, кризисов развития, факторов риска, принадлежности к гендерной, этнической, профессиональной и другим социальным группам

ПК-6	На продвинутом уровне способен создавать программы, направленные на предупреждение профессиональных рисков в различных видах деятельности, отклонений в социальном и личностном статусе и развитии человека с применением современного психологического инструментария	На базовом уровне способен создавать программы, направленные на предупреждение профессиональных рисков в различных видах деятельности, отклонений в социальном и личностном статусе и развитии человека с применением современного психологического инструментария	На пороговом уровне способен создавать программы, направленные на предупреждение профессиональных рисков в различных видах деятельности, отклонений в социальном и личностном статусе и развитии человека с применением современного психологического инструментария
ПК-9	На продвинутом уровне способен выявлять потребность в основных видах психологических услуг и организовывать работу психологической службы в определенной сфере профессиональной деятельности	На базовом уровне способен выявлять потребность в основных видах психологических услуг и организовывать работу психологической службы в определенной сфере профессиональной деятельности	На пороговом уровне способен выявлять потребность в основных видах психологических услуг и организовывать работу психологической службы в определенной сфере профессиональной деятельности

* Менее 60 баллов – компетенция не сформирована

4. Фонд оценочных средств для текущего контроля

4.1. Фонды оценочных средств включают: работа на семинаре, разработка и презентация практического задания по теме, разработка и защита индивидуальной темы КСР.

4.2. Критерии оценивания см. в технологической карте рейтинга рабочей программы дисциплины.

4.2.1. Критерии оценивания по оценочному средству 1 – работа на семинаре

Критерии оценивания	Количество баллов (вклад в рейтинг)
Навыки ведения научной дискуссии, активная позиция в обсуждении докладов	2
Критичность в оценивании точек зрения, деятельности других людей	2
Умение работать в команде, навыки организации совместной деятельности	1
Максимальный балл (за 1 занятие)	5
Максимальный балл по этому виду учебной работы	35

4.2.2. Критерии оценивания по оценочному средству 2 – разработка и презентация практического задания по теме

Критерии оценивания	Количество баллов (вклад в рейтинг)
Способен анализировать информацию, выделять главное, систематизировать	5
Задание выполнено на основе конкретного примера ситуации из деятельности организации	7
Использование наглядных материалов (или раздаточных материалов) при презентации своего кейса	5
Обладает личностными компетенциями (организованность, ответственность)	5
Максимальный балл по этому виду учебной работы	22

4.2.3. Критерии оценивания по оценочному средству 3 – разработка и защита индивидуальной темы КСР

Критерии оценивания	Количество баллов (вклад в рейтинг)
Способен анализировать информацию, выделять главное, систематизировать	2
Способен применять знания в мини-исследовании	2
Применение информационных технологий с учетом	4

особенностей восприятия аудитории (оформление презентации, читабельность текста и т.п.)	
Ответы на дополнительные вопросы	4
Владеет устной и письменной коммуникацией (грамотность, стиль, логика изложения)	2
Обладает личностными компетенциями (организованность, ответственность)	2
Творческий подход	2
Максимальный балл	18

5. Оценочные средства (контрольно-измерительные материалы)

5.1. ТЕМЫ И ЗАДАНИЕ ДЛЯ ВЫПОЛНЕНИЯ ИНДИВИДУАЛЬНОЙ КСР

Задание: В рамках выполнения КСР следует выбрать одну из тем, разработать ее содержание и подготовить доклад в формате «печа-куча», с последующим обсуждением его содержания в группе. Презентация выполняется в программе Power Point, для формата «печа-куча» презентация должна содержать 20 слайдов и иметь специальную настройку анимации – с автоматическим переключением слайдов через 20 секунд.

Для удобства восприятия материала презентация должна содержать иллюстрации, схемы/графики, лаконичные тексты. Общая продолжительность вашего доклада, таким образом, составит 6 минут 40 секунд, а затем – обсуждение.

1. Стратегии и тактики поведения в конфликте.
2. Типы «конфликтных личностей» и их характеристики.
3. Управление эмоциями в конфликте.
4. Профилактика конфликтных ситуаций в профессиональной деятельности.
5. Понятие и особенности проявления мобинга в коллективах. Фазы развития мобинга.
6. Технологии управления конфликтами.
7. Личностные особенности руководителя и их роль в деятельности по предупреждению конфликтов.
8. Социально-психологические роли руководителя в разрешении конфликтов в коллективе.
9. Техники активного слушания как инструмент медиации.
10. Приемы нарративной медиации: экстернализация, деконструирование, пересочинение.
11. Восстановительная медиация.
12. Стили, стратегия и тактика ведения переговоров.
13. Манипулятивные воздействия в переговорном процессе.

5.2. ЗАДАНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Ситуация № 1. В экономическом отделе

Экономический отдел акционерного общества состоит из 9 человек и только женщин. Руководителем подразделения является Спиридонова И.Г. - женщина пенсионного возраста, давно работающая в данной организации и успешно справляющаяся со своими обязанностями.

В отдел не так давно (около года) поступила на работу новая сотрудница - Григорьева Н.Н. - молодая, симпатичная женщина, которая заканчивает экономический институт. Ее приход был встречен достаточно дружелюбно со стороны всех сотрудников отдела и, в первую очередь начальника, у которой есть дочь такого же возраста. Она легко вникла в суть дел, все свои производственные обязанности выполняла быстро, четко, аккуратно, энергично. Сотрудники любовались девушкой и говорили о том, что из нее получится прекрасный специалист.

Когда Спиридонова спрашивала в отделе, как работает новенькая, то слышала такие слова: «далеко пойдет», «нестандартно мыслит», «ей может гордиться мать, такая не опозорит», «это жемчужина для коллектива».

Начальник отдела Спиридонова И.Г. некоторое время «по-матерински» опекала новую сотрудницу, но потом, по мере того, как молодая сотрудница быстро овладевала профессией, наступил перелом в их взаимоотношениях, и по непонятным для Григорьевой Н.Н. причинам отношения резко ухудшились. Спиридонова И.Г. стала постоянно придираться к Григорьевой Н.Н., стараясь унизить ее как личность, не давала спокойно работать. Для Григорьевой встал вопрос: что делать и не перейти ли на работу в другое подразделение?

Другие сотрудницы отдела внешне никак не реагировали на создающуюся ситуацию, но внутри начались разговоры о том, что молодую сотрудницу «шахиня» выживает. По своему характеру Спиридонова И.Г. достаточно властный человек, давно находится на руководящей должности, но такого поведения от него в коллективе никто не ожидал.

- *Проанализируйте ситуацию.*
- *Определите, каковы могут быть мотивы конфликтного поведения руководителя.*
- *Дайте рекомендации по ее разрешению.*

Ситуация № 2. Вхождение в должность

Предприятие получило развитие. Директор стал генеральным директором, а начальники отделов – руководителями дочерних предприятий. В одном из таких предприятий секретарь-референт бывшего директора (по особым полномочиям, т.е. функциональный заместитель без полномочий на руководство), ушедшего на повышение, осталась в подчинении нового молодого (но опытного) руководителя. Новый руководитель постепенно начал совершенствовать организацию деятельности предприятия. Прежний руководитель был либералом, но всю работу организовывал на личных отношениях и связях. Все выполняли все, без четкого разграничения обязанностей. Связующую и распределяющую роль играла секретарь-референт.

Новый руководитель начал с четкого определения для всех функциональных обязанностей. Ему удалось наладить работу предприятия по-новому и это дало определенные результаты.

Скрытые (неявные) конфликтные ситуации начали возникать во взаимоотношении с секретарем-референтом, которая хотя и выполняла всю работу лучше, чем ее коллеги на других предприятиях, но:

- она продолжала ходить напрямую к генеральному директору для решения вопросов (через голову своего руководителя);

- нередко она от вышестоящего начальства приносила своему руководителю дополнительную лишнюю работу и, хотя выполняла ее всю практически сама, но тем самым на задний план отодвигались более важные задачи, которые потом приходилось решать опять в пожарном режиме. Для коллектива это было не в диковинку, а нового руководителя это раздражало.

- бывали случаи, когда выходили наружу огрехи прежнего руководителя, которые секретарь-референт знала, как выполнить, но специально обращалась к новому директору за разъяснениями, и ему приходилось тратить много времени и сил для того, чтобы вникнуть в проблему.

- она позволяла себе на совещаниях делать замечания начальникам отделов, как и раньше. Замечания дельные, но по статусу и согласно служебной этике она этого делать не имеет право.

Новый руководитель признает ее как очень ценного работника. Он понимает, что она берет на себя даже часть его функций, что несколько облегчает его работу. Но вышеизложенные нюансы серьезно его волнуют и не позволяют организовать управление согласно правилам НОТ.

- *Проанализируйте ситуацию.*
- *Определите, каковы могут быть мотивы конфликтного поведения руководителя.*
- *Дайте рекомендации по ее разрешению.*

Ситуация № 4. Амбициозный подчиненный

Ваш подчиненный, зрелый и талантливый специалист творческого типа, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью у деловых партнеров, решает любые проблемы и великолепно взаимодействует в коллективе. Вместе с тем у вас не сложились отношения с этим работником из-за его позиции к вам. Он не воспринимает вас как руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно, амбициозно, демонстративно.

В его работе вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания, однако ваш предыдущий опыт свидетельствует о его негативной реакции на критику. Он в таких ситуациях становится раздражительным, настороженным, демонстративно сворачивает свою активность до исполнителя ждущего указаний по каждому самому элементарному вопросу.

- *Проанализируйте ситуацию.*
- *Определите, каковы могут быть мотивы конфликтного поведения руководителя.*
- *Дайте рекомендации по ее разрешению.*

Ситуация № 5. Плакса

В конце рабочей недели вы даете критический анализ деятельности ваших подчиненных. Когда вы критикуете одну из подчиненных (на общей планерке или индивидуально). Она всегда реагирует очень эмоционально (плачет, кричит и т.п.). Вам приходится каждый раз свертывать беседу и не доводить разговор до конца. Вот и сейчас, после ваших замечаний – она расплакалась.

- *Проанализируйте ситуацию.*
- *Определите, каковы могут быть мотивы конфликтного поведения руководителя.*
- *Дайте рекомендации по ее разрешению.*

Ситуация № 6. Мистер хам

Вы приняли на работу молодого способного юриста (только что окончившего Институт внешнеэкономических связей, экономики и права), который превосходно справляется с работой. Он провел уже несколько консультаций, и клиенты им очень довольны. Вместе с тем он резок и заносчив в общении с другими работниками, особенно с обслуживающим персоналом. Вы каждый день получаете такого рода сигналы, а сегодня поступило письменное заявление от вашего секретаря по поводу его грубости.

- *Проанализируйте ситуацию.*
- *Определите, каковы могут быть мотивы конфликтного поведения работника.*
- *Дайте рекомендации по ее разрешению.*

Ситуация № 7. Инцидент

Во время деловой встречи с вами ваш сотрудник «вышел из себя», не принимая ваших замечаний по поводу очередного проекта. В присутствии членов коллектива он швырял ручки на пол, кричал, что ему не создают должных условий и обвинял Вас - руководителя в некомпетентности. Сотрудники ощущали себя несколько неловко, но с любопытством поглядывали на Вас, ожидая развязки. Вы не можете позволить подчиненному так себя вести, ведь он подрывает ваш авторитет и показывает дурной пример коллегам.

- *Проанализируйте ситуацию.*
- *Определите, каковы могут быть мотивы конфликтного поведения руководителя.*
- *Дайте рекомендации по ее разрешению.*

5.3. ПРИМЕРНЫЕ ВОПРОСЫ К ЗАЧЕТУ

- 1) Причины конфликтов.
 - 2) Структура и функции конфликта.
 - 3) Особенности различных стадий развития конфликта и возможности его регулирования на разных стадиях.
 - 4) Стратегии и тактики поведения в конфликте.
 - 5) Типы «конфликтных личностей» и их характеристики.
 - 6) Управление эмоциями в конфликте.
 - 7) Профилактика конфликтных ситуаций в профессиональной деятельности.
 - 8) Понятие и особенности проявления мобинга в служебных коллективах.
- Фазы развития мобинга.
- 9) Проявление харассмента в коллективах.
 - 10) Основные понятия управления конфликтами.
 - 11) Технологии управления конфликтами.
 - 12) Личностные особенности руководителя и их роль в деятельности по предупреждению конфликтов.
 - 13) Социально-психологические роли руководителя в разрешении конфликтов в коллективе.
 - 14) Подходы к пониманию медиации. Признаки и уровни медиации
 - 15) Структура и этапы процесса медиации.
 - 16) Соглашение о проведении процедуры медиации, медиативное соглашение, медиативная оговорка и их роль в проведении медиации.
 - 17) Техники активного слушания как инструмент медиации.
 - 18) Кокус как инструмент медиации.
 - 19) Карта медиации.
 - 20) Приемы нарративной медиации: экстернализация, деконструирование, пересочинение.
 - 21) Методика «6 шляп» (Э.де Боно) и возможности ее применения в медиации.
 - 22) Восстановительная медиация.
 - 23) Семейная групповая конференция как технология медиации конфликтов в семье в трудной жизненной ситуации.
 - 24) Круги поддержки сообщества как технология восстановительной медиации.
 - 25) Понятие, этапы переговорного процесса и типы поведения партнеров.
 - 26) Стили, стратегия и тактика ведения переговоров.
 - 27) Манипулятивные воздействия в переговорном процессе.

ЛИСТ ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ

Дополнения и изменения в рабочей программе дисциплины на 2018/2019 учебный год:

В рабочую программу дисциплины вносятся следующие изменения:

1. Список литературы обновлен учебными и учебно-методическими изданиями, электронными образовательными ресурсами.

2. В фонд оценочных средств внесены изменения в соответствии с приказом «Об утверждении Положения о фонде оценочных средств для текущего контроля успеваемости, промежуточной и итоговой (государственной итоговой) аттестации» от 28.04.2018 № 297 (п)

Рабочая программа пересмотрена и одобрена на заседании кафедры социальной психологии
протокол № 6 от «17» мая 2018 г.

Внесенные изменения утверждаю:
Заведующий кафедрой О.В. Груздева



Одобрено научно-методическим советом специальности (направления подготовки) ИППО
«11» июня 2018 г. Протокол № 5

Председатель НМСС (Н)



М.А. Кухар

ЛИСТ ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ

Дополнения и изменения рабочей программы на 2018/2019 учебный год

В рабочую программу вносятся следующие изменения:

1. С изменено название ведомственной принадлежности «Министерство науки и высшего образования» на основании приказа «о внесении изменений в сведения о КГПУ им. В.П. Астафьева» от 15.07.2018 № 457 (п).
2. На титульном листе РПД и ФОС изменено название кафедры разработчика «Кафедра психологии» на основании решения Ученого совета КГПУ им. В.П. Астафьева «О реорганизации структурных подразделений университета» от 26.09.2018.

ЛИСТ ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ

Дополнения и изменения в рабочей программе дисциплины на 2019/2020 учебный год

В рабочую программу дисциплины вносятся следующие изменения:

1. Список литературы обновлен учебными и учебно-методическими изданиями, электронными образовательными ресурсами.
2. Обновлен перечень современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем.
3. Обновлена карта материально-технической базы дисциплины.

Рабочая программа пересмотрена и одобрена на заседании кафедры психологии «08» мая 2019 г., протокол № 4

Внесенные изменения утверждаю:
Заведующий кафедрой



Е.Ю. Дубовик

Одобрено научно-методическим советом ИППО по направлению подготовки 37.03.01 Психология, протокол № 5 от «15» мая 2019 г.

Председатель НМСН(С) ИППО



Т.Г. Авдеева

4. УЧЕБНЫЕ РЕСУРСЫ

4.1. КАРТА ЛИТЕРАТУРНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ «ТЕХНОЛОГИИ РЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ В ОРГАНИЗАЦИИ»

для обучающихся по основной образовательной программе

Направление подготовки: 37.04.01 Психология,

направленность (профиль) образовательной программы Бизнес-психология

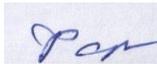
по заочной форме обучения

Наименование	Место хранения / электронный адрес	Кол-во экземпляров / точек доступа
Основная литература		
Суворова, А.В. Психология конфликта : учебное пособие / А.В. Суворова, С.В. Нищитенко ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Северо-Кавказский федеральный университет. - Ставрополь : СКФУ, 2018. - 105 с. ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=494814	Университетская библиотека ONLINE	Индивидуальный неограниченный доступ
Ридецкая, О.Г. Психологическое сопровождение профессиональной деятельности : хрестоматия / О.Г. Ридецкая. - Москва : Издательский центр ЕАОИ, 2012. - 806 с. ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=117870	Университетская библиотека ONLINE	Индивидуальный неограниченный доступ
Минкина, Н.И. Медиация как альтернативный способ урегулирования конфликтов : монография / Н.И. Минкина ; Алтайский филиал Российской академии народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации. - Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2017. - 159 с. ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=473260	Университетская библиотека ONLINE	Индивидуальный неограниченный доступ
Управление персоналом [Текст] : учебник / ред.: Т. Ю. Базаров, Б. Л. Еремин. - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : ЮНИТИ, 2007. - 560 с.	Научная библиотека	80
Дополнительная литература		
Профилактика и разрешение социальных конфликтов : коллективная монография / под ред. Е.В. Змановской. - Санкт-Петербург : Санкт-Петербургский государственный институт психологии и социальной работы, 2011. - 278 с. ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=277348	Университетская библиотека ONLINE	Индивидуальный неограниченный доступ
Бакирова, Г.Х. Психология развития и мотивации персонала : учебное пособие / Г.Х. Бакирова. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 439 с.;	Университетская библиотека	Индивидуальный неограниченный

То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=118125	ONLINE	доступ
Алавердов, А.Р. Управление человеческими ресурсами организации : учебник / А.Р. Алавердов. - 3-е изд., перераб. и доп. - Москва : Университет «Синергия», 2017. - 681 с.; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=455415	Университетская библиотека ONLINE	Индивидуальный неограниченный доступ
Управление персоналом : учебник для вузов / Е.А. Аксенова, Т.Ю. Базаров, Б.Л. Еремин и др. ; ред. Т.Ю. Базаров, Б.Л. Еремин. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 561 с.; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=118464	Университетская библиотека ONLINE	Индивидуальный неограниченный доступ
Информационные справочные системы и профессиональные базы данных		
Elibrary.ru [Электронный ресурс] : электронная библиотечная система : база данных содержит сведения об отечественных книгах и периодических изданиях по науке, технологии, медицине и образованию / Рос. информ. портал. – Москва, 2000.	http://elibrary.ru	Свободный доступ
Гарант [Электронный ресурс]: информационно-правовое обеспечение : справочная правовая система. – Москва, 1992.	Научная библиотека	Локальная сеть вуза
East View : универсальные базы данных [Электронный ресурс] : периодика России, Украины и стран СНГ . – Электрон.дан. – ООО ИВИС. – 2011.	https://dlib.eastview.com	Индивидуальный неограниченный доступ
Межвузовская электронная библиотека (МЭБ)	https://icdlib.nspu.ru	Индивидуальный неограниченный доступ

Согласовано:

Главный библиотекарь _____ /



_____ / Фортова А.А.

(должность структурного подразделения)

(подпись)

(Фамилия И.О.)

**4.2. Карта материально-технической базы дисциплины
«Технологии решения конфликтов в организации»
для обучающихся по основной образовательной программе
Направление подготовки: 37.04.01 Психология,
направленность (профиль) Бизнес-психология
по заочной форме обучения**

Номер аудитории/помещения 660017, Красноярский край, г. Красноярск, ул. К. Маркса, зд. 100, (Корпус № 3)	Оборудование (наглядные пособия, макеты, модели, лабораторное оборудование, компьютеры, интерактивные доски, проекторы, информационные технологии, программное обеспечение и др.)
Аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	
2-07 (Аудитория для тренингов)	- МФУ-1шт., магнитофон-1шт. - Программного обеспечения – нет
3-01	- Учебная доска-1шт., проектор-1шт., интерактивная доска-1шт., схемы и таблицы по менеджменту, компьютер- 1шт. - Программное обеспечение: Linux Mint – (Свободная лицензия GPL)
3-01а	- Компьютер-1шт., МФУ-1шт., принтер-1шт., сканер-1шт., проектор-1шт., ноутбук-1шт. - Linux Mint – (Свободная лицензия GPL)
3-03	- Проектор-1шт., учебная доска-1шт., экран-1шт., компьютер-1шт. - Программное обеспечение: Linux Mint – (Свободная лицензия GPL)
3-04	- Учебная доска-1шт. - Программного обеспечения – нет
3-05	- Учебная доска-1шт. - Программного обеспечения – нет
3-06	- Интерактивная доска с проектором-1шт., маркерная доска-1шт., системный блок-1шт. - Программное обеспечение: Linux Mint – (Свободная лицензия GPL)
4-08	- Учебная доска-1шт. - Программного обеспечения – нет
Помещения для самостоятельной работы, индивидуальных консультаций	
2-11 (Методический кабинет)	- Компьютер-14шт. - Программное обеспечение: Альт Образование 8 (лицензия № ААО.0006.00, договор № ДС 14-2017 от 27.12.2017)
4-01 (Информационно-методический ресурсный центр)	- Компьютер- 4шт. - Программное обеспечение: Альт Образование 8 (лицензия № ААО.0006.00, договор № ДС 14-2017 от 27.12.2017)

Материально-техническое обеспечение для обучающихся с ОВЗ

При обучении студентов с нарушением слуха предусматривается использование: звукоусиливающей аппаратуры, мультимедийных средств и других технических средств для приема-передачи учебной информации в доступных формах для студентов с нарушениями слуха.

При обучении студентов с нарушением зрения предусматривается использование: электронных луп, видеоувеличителей, программ невизуального доступа к информации.

При обучении студентов с нарушением опорно-двигательного аппарата предусматривается использование: альтернативных устройств ввода информации и других технических средств приема-передачи учебной информации в формах, доступных для студентов с нарушениями опорно-двигательного аппарата, использование различных специальных экранных клавиатур и др.