

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
КРАСНОЯРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ им. В.П. Астафьева

Кафедра педагогики и психологии начального образования

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ТЕХНОЛОГИИ УПРАВЛЕНИЯ КОНФЛИКТАМИ
В ОРГАНИЗАЦИИ

Направление подготовки:
44.04.02 Психолого-педагогическое образование
Направленность (профиль) образовательной программы
Мастерство психологического консультирования
Квалификация (степень) выпускника

МАГИСТР

Красноярск, 2020

Рабочая программа дисциплины «Технологии управления конфликтами в организации» составлена к.п.н., доцентом кафедры педагогики и психологии начального образования Маковец Л.А.

Рабочая программа дисциплины обсуждена на заседании кафедры педагогики и психологии начального образования

протокол № 5 от 08 мая 2019 г.

Заведующий кафедрой



подпись

Н.А. Мосина

Одобрено научно-методическим советом специальности (направления подготовки) 44.04.02 «Психолого-педагогическое образование»

Протокол № 6 от 23 мая 2019 г.

Председатель НМСС (Н)



подпись

И.В. Дуда

Рабочая программа дисциплины «Технологии управления конфликтами в организации» составлена к.п.н., доцентом кафедры педагогики и психологии начального образования Маковец Л.А.

Рабочая программа дисциплины обсуждена на заседании кафедры педагогики и психологии начального образования

протокол № 4 от 13 мая 2020 г.

Заведующий кафедрой



подпись

Н.А. Мосина

Одобрено научно-методическим советом специальности (направления подготовки) 44.04.02 «Психолого-педагогическое образование»

Протокол № 6 от 14 мая 2020 г.

Председатель НМСС (Н)



подпись

И.В. Дуда

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

1.1. Место дисциплины в структуре образовательной программы.

Дисциплина «Технологии управления конфликтами в организации» является дисциплиной части ОПОП, формируемой участниками образовательных отношений, подготовки магистров по направлению «Психолого-педагогическое образование». Дисциплина закладывает основу для выхода магистра на производственную практику.

Дисциплина разработана согласно ФГОС ВО по направлению подготовки 44.04.02 Психолого-педагогическое образование (уровень магистратуры, утвержденному приказом Минобрнауки России от 22 февраля 2018 года № 127; Федеральным законом «Об образовании в РФ» от 29.12.2012 № 273-ФЗ; профессиональными стандартами: «Педагог-психолог (психолог в сфере образования)», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 24 июля 2015 г. № 514н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 18 августа 2015 г., регистрационный № 38575), «Психолог в социальной сфере», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 18 ноября 2013 г. N 682н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 25 декабря 2013 г., регистрационный № 30840); нормативно-правовыми документами, регламентирующими образовательный процесс в КГПУ им. В.П. Астафьева (уровень магистратуры).

Дисциплина относится к дисциплинам части ОПОП, формируемой участниками образовательных отношений, изучается на 2 курсе в 4 семестре для очной формы обучения, на 3 курсе в 5 семестре для заочной формы обучения, индекс дисциплины в учебном плане – Б1.В.1.ДП.04.ДВ.01.

1.2. Трудоемкость дисциплины (общий объем времени, отведенного на изучение дисциплины) составляет 2 з.е. или 72 часа, из них 4 часа лекционных занятий, 16 часов семинарско-практических занятий и 52 часа самостоятельной работы для очной формы обучения, из них 4 часа лекционных занятий, 14 часов семинарско-практических занятий и 54 часа самостоятельной работы для заочной формы обучения. Форма промежуточной аттестации экзамен по модулю.

1.3. Цель и задачи дисциплины «Технологии управления конфликтами в организации».

Цель дисциплины: формирование у магистра знаний о конфликте как социальном феномене, овладение навыками практического применения знаний в управлении конфликтами в организации, их регулировании и поиске эффективных путей разрешения.

Задачи:

1. Изучить сущность, структуру, функции, причины конфликтов в организации.

2. Провести сравнительный анализ существующих теорий в конфликтологии.
3. Познакомить магистров с различными подходами к исследованию конфликтов.
4. Рассмотреть закономерности предупреждения, управления и разрешения конфликтов в организации.
5. Освоить диагностический инструментарий и технологии, необходимые для исследования конфликтов в организации.

1.4. Основные разделы содержания

1. Теоретические основы конфликтологии.
2. Диагностика и управление конфликтами в организации.

1.5. Планируемые результаты обучения

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

- ОПК-2. Способен проектировать основные и дополнительные образовательные программы и разрабатывать научно-методическое обеспечение их реализации
- ОПК-7. Способен планировать и организовывать взаимодействия участников образовательных отношений.
- ПК-4. Способен консультировать субъектов образовательного процесса по психологическим проблемам обучения и развития различных контингентов обучающихся, вопросам самопознания, профессионального самоопределения, личностным проблемам, в том числе, кризисным состояниям, вопросам взаимоотношений в коллективе и другим вопросам.

Таблица 1. – Планируемые результаты обучения

Задачи освоения дисциплины	Планируемые результаты обучения по дисциплине (дескрипторы)	Код результата обучения (компетенция)
1. Изучить сущность, структуру, функции, причины конфликтов в организации.	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> • теоретические основы конфликтологии • сущность, структуру, функции, причины конфликтов; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> • анализировать конфликты в разных видах социального взаимодействия <p>Владеть навыками:</p> <ul style="list-style-type: none"> • критического анализа теоретических подходов к пониманию сущности конфликта; • изложения в форме устного или письменного сообщения или доклада основных положений, содержащихся в учебно-методической или специальной научной 	<p>ОПК-2; ОПК-7; ПК-4</p>

	литературе, а также интерпретации результатов, представленных в сообщении или докладе.	
2. Провести сравнительный анализ существующих теорий в конфликтологии.	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> • теоретические основы конфликтологических концепций; • основные элементы конфликта; • факторы, влияющие на возникновение конфликтов; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> • анализировать воздействие конфликты на основе концептуальных подходов; • проводить исследовательскую работу по изучению конфликтов <p>Владеть навыками:</p> <ul style="list-style-type: none"> • сравнительного анализа конфликтов; • изложения в форме устного или письменного сообщения или доклада основных положений, содержащихся в учебно-методической или специальной научной литературе, а также интерпретации результатов, представленных в сообщении или докладе. 	ОПК-2; ОПК-7; ПК-4
3. познакомить магистров с различными подходами к исследованию конфликтов.	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> • теорию конфликта; • основные элементы конфликта; • факторы, влияющие на возникновение конфликтов; • современные методы диагностики конфликтов. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> • анализировать конфликты, используя теорию конфликта; • проводить аналитическую и исследовательскую работу по результатам изучения конфликтов. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> • методами диагностики конфликтов; • навыками формирования конструктивных форм поведения в конфликте. 	ОПК-2; ОПК-7; ПК-4
4. Рассмотреть закономерности предупреждения, управления и разрешения конфликтов в организации.	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> • теоретические основы и закономерности возникновения и протекания конфликтов; • основные элементы конфликта; • факторы, влияющие на возникновения конфликтных ситуаций в организации; • современные методы диагностики конфликтов и конфликтного поведения; • основные методы и способы формирования, поддержания и изменения конструктивного 	ОПК-2; ОПК-7; ПК-4

	<p>поведения в конфликте.</p> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> • анализировать конфликтные ситуации и конфликты; • проводить аналитическую и исследовательскую работу по изучению конфликтов; • формировать навыки конструктивного поведения; • использовать приёмы воздействия для оптимизации деятельности и развития организации. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> • методами диагностики конфликтов в организации; • навыками формирования конфликтной компетенции. 	
<p>5. Освоить диагностический инструментарий и технологии, необходимые для исследования конфликтов в организации.</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> • теоретические основы и закономерности протекания конфликтов в организации; • основные элементы конфликтов; • факторы, влияющие на особенности протекания конфликтов в организации; • современные методы диагностики конфликтов в организации; • основные методы и способы формирования конфликтной компетенции <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> • анализировать конфликты в организации; • разрабатывать диагностический инструментарий для исследования конфликтов в организации; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> • методами диагностики конфликтов в организации; • навыками конфликтной компетенции. 	<p>ОПК-2; ОПК-7; ПК-4</p>

1.6. Контроль результатов освоения дисциплины. В ходе изучения дисциплины используются такие методы текущего контроля успеваемости как выполнение заданий для самостоятельной работы, подготовка к семинарским занятиям, проработке приемов и техник диагностики и решения конфликтов, проведение учебных консультаций. Оценочные средства результатов освоения дисциплины, критерии оценки выполнения заданий представлены в разделе «Фонды оценочных средств для проведения промежуточной аттестации». Итоговая форма контроля – экзамен по модулю.

1.7. Перечень образовательных технологий, используемых при освоении дисциплины:

1. Современное традиционное обучение (лекционно-семинарская-зачетная система).
2. Педагогические технологии на основе активизации и интенсификации деятельности учащихся (активные методы обучения):
 - а) игровые технологии;
 - б) технология проектного обучения;
 - в) интерактивные технологии (дискуссия, проблемный семинар);
3. Педагогические технологии на основе эффективности управления и организации учебного процесса:
 - а) технологии индивидуализации обучения;
 - б) коллективный способ обучения.

2. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЕ ДОКУМЕНТЫ

2.1. Технологическая карта обучения дисциплине

Технология управления конфликтами в организациях

Направление подготовки 44.04.02 Психолого-педагогическое образование

Направленность (профиль) образовательной программы

Мастерство психологического консультирования

по очной форме обучения

(общая трудоемкость 2 з.е.)

Модули. Наименование разделов и тем	Всего часов	Аудиторных часов				Внеаудиторных часов	Формы контроля
		всего	лекций	семина-ров	лаборат. работ		
<i>Раздел 1. Теоретические основы конфликтологии</i>	32	6	2	4	-	26	
Тема 1. Общая теория конфликта Конфликт в организации: сущность, объект, предмет, причины, разновидности	12	3	1	2	-	9	Работа на семинаре Задание для самостоятельной работы Собеседование.
Тема 2. Конфликты в различных сферах социального взаимодействия	10	2	-	2	-	8	Работа на семинаре Задание для самостоятельной работы Собеседование.
Тема 3. Организационные конфликты: особенности протекания	10	1	1	-	-	9	Работа на семинаре Задание для самостоятельной работы Собеседование.
<i>Раздел 2. Диагностика и управление конфликтами в организации</i>	40	14	2	12	-	26	
Тема 4. Диагностика конфликтов в организации	14	6	-	6	-	8	Работа на семинаре Задание для самостоятельной работы Собеседование.
Тема 5. Технологии, методы и приёмы разрешения конфликтов в организации	16	6	-	6	-	10	Работа на семинаре Задание для самостоятельной работы Решение задач Собеседование.
Тема 6. Предупреждение, управление и разрешение конфликтов в организации	10	2	2	-	-	8	Работа на семинаре Задание для самостоятельной работы Решение ситуационных задач Собеседование.

Форма промежуточной аттестации по учебному плану – ЭКЗАМЕН ПО МОДУЛЮ	
ИТОГО	72

2.1. Технологическая карта обучения дисциплине
Технология управления конфликтами в организации
Направление подготовки 44.04.02 Психолого-педагогическое образование
Направленность (профиль) образовательной программы
Мастерство психологического консультирования
по заочной форме обучения
(общая трудоемкость 2 з.е.)

Модули. Наименование разделов и тем	Всего часов	Аудиторных часов				Внеаудиторных часов	Формы контроля
		всего	лекций	семина- ров	лаборат. работ		
<i>Раздел 1. Теоретические основы конфликтологии</i>	32	6	2	4	-	26	
Тема 1. Общая теория конфликта Конфликт в организации: сущность, объект, предмет, причины, разновидности	12	3	1	2	-	9	Работа на семинаре Задание для самостоятельной работы Собеседование.
Тема 2. Конфликты в различных сферах социального взаимодействия	10	2	-	2	-	8	Работа на семинаре Задание для самостоятельной работы Собеседование.
Тема 3. Организационные конфликты: особенности протекания	10	1	1	-	-	9	Работа на семинаре Задание для самостоятельной работы Собеседование.
<i>Раздел 2. Диагностика и управление конфликтами в организации</i>	40	12	2	10	-	28	
Тема 4. Диагностика конфликтов в организации	14	4	-	4	-	10	Работа на семинаре Задание для самостоятельной работы Собеседование.
Тема 5. Технологии, методы и приёмы разрешения конфликтов в организации	16	6	-	6	-	10	Работа на семинаре Задание для самостоятельной работы Решение задач Собеседование.
Тема 6. Предупреждение, управление и разрешение конфликтов в	10	2	2	-	-	8	Работа на семинаре Задание для самостоятельной работы Решение ситуационных задач

организации							Собеседование.
Форма промежуточной аттестации по учебному плану – ЭКЗАМЕН ПО МОДУЛЮ							
ИТОГО	72						

2.2. СОДЕРЖАНИЕ ОСНОВНЫХ РАЗДЕЛОВ И ТЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Введение

Дисциплина «Технологии управления конфликтами в организации» является дисциплиной части ОПОП, формируемой участниками образовательных отношений, подготовки магистров по направлению «Психолого-педагогическое образование».

Настоящий курс, сочетая в себе интегрированное изучение теории, методологии и практики направлен на формирование индивидуально-ориентированного обобщенного теоретического подхода к управлению конфликтами в организации.

Дисциплина реализует следующие основные задачи ООП:

1) обеспечивает приобретение системы знаний в области подходов к диагностике и формированию корпоративной культуры;

2) способствует повышению психологической компетентности магистров, то есть способности анализировать ситуации взаимодействия с различными категориями клиентов организационного консультанта, правильно определять особенности конфликтов организаций-клиентов, содействовать оптимальному решению затруднений в области организационно-управленческой деятельности.

3) осуществляет подготовку к ведению профессиональной психолого-педагогической деятельности на основе выбора адекватных способов диагностики, активного обучения, психологического воздействия и реализации их в процессе управления конфликтами в организации.

Дисциплина обеспечивает образовательные интересы личности магистра, обучающегося по данной ООП, заключающиеся в:

1) приобретении представлений о специфике организационного консультирования как вида психологической помощи;

2) развитии способности организовывать процесс организационного консультирования, выбирать оптимальные формы поведения и психологического воздействия с учетом особенностей организаций-клиентов;

3) развитии психологического мышления студентов, интериоризации базовых принципов и правил консультирования, формировании индивидуального стиля психологической деятельности.

Дисциплина удовлетворяет требования заказчиков выпускников университета по данной ООП в их готовности к ведению профессиональной деятельности на основе выбора адекватных способов общения, диагностики, активного обучения и психологического воздействия и реализации их в процессе организационного консультирования, связанного с управлением конфликтами в организации.

Основные феномены консультативного процесса рассматриваются в свете различных подходов, что дает возможность оптимально и точно

применять на практике процедуры и техники управления конфликтами.

Изучение дисциплины базируется на знаниях, полученных при освоении таких дисциплин как «Теория и практика психологического консультирования», «Психологическая диагностика в психологическом консультировании»

Приобретенные в процессе изучения этого курса знания являются фундаментом для формирования собственного методического стиля практического психолога из многообразия различных психотехнических подходов.

Содержание разделов дисциплины

Раздел 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ КОНФЛИКТОЛОГИИ

Тема 1. Общая теория конфликта. Конфликт в организации: сущность, объект, предмет, причины, виды.

История возникновения и основные направления в развитии социальной конфликтологии и социологии конфликтов. Социологические теории конфликта. Психологические теории конфликта. Специфика социально-психологического подхода к конфликту. Прикладная конфликтология как практика работы с конфликтами.

Содержание и структура понятия «конфликт». Стадии развития конфликта. предконфликтная ситуация, инцидент, конфликт, стадия разрешения конфликта и послеконфликтная ситуация. Действующие лица в конфликте.

Конфликт как социальное явление. Конфликт как форма социального взаимодействия, межличностной и межгрупповой коммуникации. Источники и причины конфликтов. Классификация видов конфликтов: критерии и основные характеристики. Природа противоречия, лежащего в основе конфликта. Структурный конфликт и его разновидности. Конфликт ценностей. Конфликт отношений. Поведенческий конфликт. Конструктивные и деструктивные функции конфликтов. Диагностическая функция конфликтов и особенности ее проявления. Понятие конфликтной ситуации, возникновение и структура. Осознание ситуации как конфликтной ее участниками.

Тема 2. Конфликты в различных сферах социального взаимодействия

Общая характеристика конфликтов на различных уровнях социальной системы. Конфликты в организации (организационные, производственные, трудовые, инновационные конфликты). Межгрупповой конфликт (механизмы возникновения межгрупповых конфликтов).

Тема 3. Организационные конфликты: особенности протекания

Классификация конфликтов в организации в зависимости от: сферы возникновения, по отношению к иерархической структуре, по отношению к субъекту, количества конфликтующих сторон, по последствиям, по отношению к объекту конфликта, по управляемости, по степени осознанности, по возможности установления причин конфликта. Стадии формирования и эскалация конфликта в организации. Предконфликтная ситуация, основные ее характеристики. Возможности управления конфликтами на стадии предконфликтной ситуации. Уровень толерантности и стадия преодоления «порога терпимости». Возникновение «точки бифуркации» в конфликте. Инцидент и переход в конфликт. Взаимосвязь «порога терпимости», «точки бифуркации» и инцидента. Стадия разрешения конфликта. Особенности изменения напряженности на стадии разрешения.

Раздел 2. ДИАГНОСТИКА И УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ В ОРГАНИЗАЦИИ

Тема 4. Диагностика конфликтов в организации

Анализ основных методологических подходов к исследованию проблемы конфликта, их возможности, трудности и ограничения. Сравнительная характеристика методологических принципов основных школ и направлений конфликтологии: характеристика психологического и социально-психологического подходов. Принципы и критерии анализа конфликтной ситуации. Диагностика конфликтной ситуации с использованием методики НАОС (наилучшая альтернатива обсуждаемому соглашению). Принцип «пределов» в анализе и диагностике конфликта. Издержки, функции и альтернативы «пределам». Диагностика потенциальной и актуальной конфликтной ситуации. Диагностика факторов и причин конфликта. Диагностика конфликта на разных этапах его развития. Рациональное и эмоциональное измерение конфликта.

Тема 5. Технологии, методы и приёмы разрешения конфликтов в организации

Основные формы разрешения конфликтов в организации: профилактика, разрешение, подавление и манипулирование. Связь форм разрешения конфликтов и устранения причин конфликта в организации. Методы и способы разрешения конфликтов в организации. Основные способы разрешения конфликтов в организации: организационный, правовой, социально-психологический, экономический, политический, социокультурный, силовой. Их взаимосвязь и ограниченность в применении. Обоснование актуальности применения тех или иных способов управления конфликтами.

Тема 6. Предупреждение, прогнозирование и профилактика конфликтов в организации

Понятие о способах прогнозирования и профилактики конфликтов. Особенности прогнозирования и профилактики конфликтов. Социально-психологические условия профилактики конфликтов. Самоконтроль и саморегуляция. Уважение, прагматизм, доверие. Учет индивидуальных особенностей субъектов. Толерантность и различия. Методы достижения эффективности в работе с персоналом и клиентами. Предупреждение конфликтов компетентным оцениванием. Выявление и разрешение проблемных ситуаций взаимодействия как способ профилактики возможного возникновения конфликтов. Соблюдение правовых норм как основа профилактики конфликтов. Роль профессиональных и личностных качеств специалиста в прогнозировании и профилактике конфликтных ситуаций.

2.3. ПЛАНЫ СЕМИНАРСКИХ ЗАНЯТИЙ ОЧНАЯ, ЗАОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ

ТЕМА 1. Конфликты в организации, ее цели, задачи, основные понятия.

Вопросы для обсуждения:

1. История возникновения и основные направления в развитии социальной конфликтологии и социологии конфликтов (К. Маркс, Г. Зиммель, Л. Козер, М. Вебер, Р. Дарендорф, К. Боулдинг).
2. Психологические теории конфликта. Специфика социально-психологического подхода к конфликту.
3. Прикладная конфликтология как практика работы с конфликтами.

ТЕМА 2. Основные структурные элементы конфликта в организации. Причины конфликтов. Типология. Динамика развития конфликтов в организации.

Вопросы для обсуждения:

1. Содержание и структура понятия «конфликт».
2. Стадии развития конфликта: предконфликтная ситуация, инцидент, конфликт, стадия разрешения конфликта и послеконфликтная ситуация.
3. Действующие лица в конфликте. Конфликт как форма социального взаимодействия, межличностной и межгрупповой коммуникации. Источники и причины конфликтов.
4. Классификация видов конфликтов: критерии и основные характеристики. Природа противоречия, лежащего в основе конфликта. Понятие конфликтной ситуации, возникновение и структура. Осознание

ситуации как конфликтной ее участниками.

5. Конфликтное взаимодействие и конфликтное поведение. Классификация стратегии поведения в конфликте по К. Томасу.

6. Основные модели завершения конфликта. Стадия разрешения конфликта. Особенности изменения напряженности на стадии разрешения. Затяжные конфликты, их специфика. Послеконфликтная стадия.

7. Необходимость использования социально-психологических ресурсов на стадии послеконфликтной ситуации.

ТЕМА 3. Методы исследования и диагностики конфликтов

Вопросы для обсуждения:

1. Определение предмета, субъектов и целей конфликта.
2. Этапы диагностики конфликта.
3. Определение уровня, вида, типа конфликта.
4. Характеристика ситуации и среды конфликта.
5. Урегулирование постконфликтной ситуации.
6. Выявление функций конфликта.
7. Приемы обнаружения позиций, интересов и мотивов субъектов конфликтного взаимодействия.

ТЕМА 4. Формы и способы управления конфликтами в организации

Вопросы для обсуждения:

1. Основные способы управления конфликтами в организации: организационный, правовой, социально-психологический, экономический, политический, социокультурный, силовой. Их взаимосвязь и ограниченность в применении.
2. Обоснование актуальности применения тех или иных способов управления конфликтами.
3. Соблюдение правовых норм как основа профилактики конфликтов.
4. Роль профессиональных и личностных качеств специалиста в прогнозировании и профилактике конфликтных ситуаций.

ТЕМА 5. Возможности предупреждения и урегулирования конфликтов в организации

Вопросы для обсуждения:

1. Организация переговорного процесса как основного метода регулирования конфликтов. Конструктивные и деструктивные принципы и модели организации переговорного процесса.
2. Основные характеристики стандартных методов ведения переговоров.

Методика «принципиальных переговоров», ее особенности, конструктивные начала и нравственно-этические принципы. Методика «позиционных переговоров», специфика, возможности, ограничения. Методика «альтернативных переговоров», характеристика, условия применения, основные принципы. «Мета-игра» как способ ведения переговоров: основные характеристики, преимущества, ограничения и условия использования

3. Процедура переговоров. Роли участников переговорного процесса.

4. Посредничество как способ урегулирования конфликта. Основные принципы деятельности посредника. Структура и механизмы посреднической деятельности. Менеджер как посредник. Требования, предъявляемые к личности посредника. Типы посредников.

ТЕМА 6. Роль руководителя в управлении конфликтами в организации

Вопросы для обсуждения:

1. Основные стили управления руководителем конфликтами в организации: авторитарный, демократический, патриархальный, попустительский и бюрократический стили управления конфликтами в организации.

2. Личность руководителя и стиль управления конфликтами.

3. Ориентация руководителем на интересы работы и персонала при управлении конфликтными ситуациями в организации.

4. Эгоцентризм и степень ориентации руководителем на свои интересы и авторитет.

5. Психологические механизмы личностной самозащиты посредника в процессе ведения переговоров с субъектами конфликтного взаимодействия.

6. Основные этические принципы посреднической деятельности в процессе урегулирования конфликтов.

2.4. Методические рекомендации по освоению дисциплины

Семейная медиация для магистров ОПОП

Направление подготовки 44.04.02 Психолого-педагогическое образование

Направленность (профиль) образовательной программы

Мастерство психологического консультирования

по очной, заочной форме обучения

Основная задача вузов – подготовка специалистов к самостоятельной практической деятельности. В настоящее время к этому добавилось требование «профессиональной мобильности», т. е. способности изучать и осваивать новые области знаний. В связи с этим процесс обучения в вузах теперь все больше основывается на самостоятельности и творческой активности, как неременном условии успешного усвоения и овладения обширным и сложным программным материалом.

Отличительной особенностью обучения в вузе является то, что это, в значительной степени, самообразование.

Самообучение – один из самых ценных способов познания, когда развивается мышление, формируются ценнейшие качества человеческой личности: интерес к наукам, потребность в духовном обогащении, способность к творчеству, воля. Вместе с тем, самообучение доставляет человеку огромную радость и удовлетворение. Знания и навыки, приобретенные самостоятельно, остаются на всю жизнь.

Успехов в учебе можно достигать самыми разными способами. Само обучение в вузе – это одновременно и своеобразное «экспериментирование» с самим собой, тем более, что главный предмет для любого аспиранта – это он сам как развивающийся, самоизменяющийся и рефлексирующий «субъект учебной деятельности». В дальнейшем опыт формирования своего индивидуального стиля может стать основой формирования в себе индивидуального стиля самой профессиональной деятельности.

ПРЕЗЕНТАЦИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Доклад – вид самостоятельной работы, используется в учебной и внеучебной деятельности, способствует формированию навыков исследовательской работы, расширяет познавательные интересы, приучает к научному мышлению.

При подготовке доклада по заданной теме следует составить план, подобрать основные источники. Работая с источниками, важно систематизировать полученные сведения, сделать выводы и обобщения. К докладу по крупной теме могут привлекаться несколько студентов, между которыми распределяются вопросы выступления. Структура любого доклада может быть представлена следующим образом: постановка проблемы; систематизированное изложение основных результатов ее изучения (направления исследований, основные положения теорий, основные научные результаты (достижения) в изучении феноменов, процессов, явлений в рамках излагаемой проблемы, спорные или неизученные аспекты); выводы и обобщение (резюме).

Устные выступления – это то, чему надо обязательно учиться. Лишь очень немногие из нас являются ораторами от природы и, предоставленные сами себе, мы вносим в наши выступления путаницу, ненужные подробности, и, в конце концов, скуку. Этого можно избежать, если следовать нескольким простым правилам и приемам.

Не надо жалеть времени на подготовку устных выступлений: ваша будущая карьера может зависеть от того, как вы умеете выступать и представлять свои результаты. Хорошая работа достойна того, чтобы ее хорошо доложить.

Главная цель любого доклада – донести до слушателей то, что вы хотите им сказать. (Возможны, конечно, и другие цели, но мы будем исходить только из этой.) Это означает, что вы должны завладеть вниманием аудитории и не отпугнуть слушателей ни избытком скучных подробностей, ни особенностями технического представления доклада.

По возможности, не пишите на доске, так как это затягивает время. Кроме того, ваш красивый почерк обязательно покажется кому-нибудь мелким или неразборчивым. Используйте для иллюстрации сообщения компьютерный проектор.

О чем важно помнить во время доклада:

1. Нельзя недооценивать аудиторию. Слушатели, как правило, достаточно умны. Поэтому не пытайтесь показать аудитории, насколько умны *Вы*. Если это действительно так, то слушатели заметят.
2. Старайтесь говорить не монотонно, иначе вы вскоре увидите борющихся со сном слушателей. Подчеркивайте голосом и жестами (умеренными) наиболее важные положения доклада.
3. Отдайте должное вашим предшественникам. Это покажет, что вы знакомы с литературой по обсуждаемой проблеме. Кроме того, аудитория оценит, что вы не

считаете, что разрешили «ударом гения» важный вопрос, который в течение многих лет не давался лучшим умам человечества. (Это случается очень редко, и поэтому смело можете полагать, что Вас это не касается.)

4. Если вы собираетесь кого-либо опровергнуть, не выпячивайте это (кто знает, быть может, потом в этой роли окажется и ваш доклад). Будьте вежливы.
5. Не надоедайте слушателям всем известными деталями. Это раздражает и приводит к потере внимания. Иногда бывает полезно сообщить основной вывод в начале доклада. В противном случае слушатели могут начать проявлять нетерпение и торопить вас, чтобы вы скорее добрались до результата.
6. Не пытайтесь рассказывать обо всем, но только о теме выступления и в пределах отведенного времени.
7. Для того, чтобы показать что-либо на экране, пользуйтесь указкой. Помните, что не стоит поворачиваться спиной к слушателям. Если нет достаточно большой (или лазерной) указки, используйте маленькую указку, ручку или карандаш, но не ваши *пальцы*. Старайтесь не загоразживать экран от аудитории.
8. Следите за аудиторией. Желательно не обращаться с докладом только к одному слушателю – это будет выглядеть странно. Лучше заранее выбрать несколько человек в аудитории, за реакцией которых вы будете следить во время выступления.
9. Заранее решите, что вы можете выкинуть из доклада, если не будете укладываться в отведенное время. Начните с короткого вступления и избегайте говорить о не относящихся к делу вещах. Спланируйте выступление так, чтобы его длительность была по крайней мере на 10% меньше отведенного вам времени. Если вы выступаете на конференции, узнайте заранее, включает ли отпущенное на доклад время также и его обсуждение.
10. Не волнуйтесь, если доклад прерывается вопросами. Как правило, это вызвано интересом слушателей к сообщению. Если ответ на вопрос будет ясен из последующей части доклада, просто скажите это. Если же вы чувствуете, что из-за вопросов остается мало времени и придется комкать выступление, обратитесь к руководителю семинара или конференции с предложением: «Я думаю, что более подробно мы обсудим это во время дискуссии или после доклада».
11. В конце доклада необходимо сделать основные выводы по излагаемой теме (проблеме).
12. Если вас спросили о том, что вы не знаете или о чем вы не думали, признайте это. Иногда бывает полезно сказать, что заданные вопросы или сделанные замечания очень интересны и что вы обязательно учтете их в последующей работе (если, конечно, они заслуживают это).
13. Если кто-либо из слушателей решительно не согласен с вами и агрессивно атакует детали доклада, постарайтесь объяснить вашу точку зрения. Помните, что вам нужно убедить *слушателей*, а не оппонента (его, как правило, все равно не убедить), и поэтому обращайтесь к аудитории. Вы можете предложить оппоненту детально объяснить и развить его возражения, но делайте это лишь в том случае, если вы *абсолютно уверены* в своей правоте. Следует также помнить две важные вещи. Во-первых, дискуссии способствуют лучшему пониманию проблемы (а научные – прогрессу науки) и ваш личный статус зависит, в частности, и от того, насколько компетентным вы показываете себя в дискуссиях, и кто оказывается правым в результате. Во-вторых, вы ни в коем случае не должны публично оскорблять оппонента, и не должны допускать этого в отношении самого себя.
14. Если вы ожидаете, что какие-то конкретные вопросы будут обязательно заданы (вы можете даже специально спровоцировать их), хорошо подготовьтесь к ним.
15. Компьютерные иллюстрации играют во время доклада очень важную роль. Докладчику они позволяют сохранять связанность и последовательность

изложения и избавляют от необходимости заглядывать в текст сообщения. Слушателям же они помогают еще в большей степени. Они помогают им делать заметки, подумать о том, то вы только что сказали или еще собираетесь сообщить, позволяют следить за докладом даже после частичной потери внимания.

16. Пишите текст большими буквами. Рекомендуется заранее убедиться, что ваш текст будет различим в дальнем конце аудитории. Вы можете использовать разный цвет шрифта, но излишняя пестрота отвлекает внимание.
17. Помещайте не более 8-10 строчек на одном слайде и используйте короткие фразы.
18. Не стоит показывать длинные таблицы, содержащие, как правило, лишнюю информацию. В некоторых случаях (конечно, не всегда) гораздо нагляднее использовать гистограммы.
19. Избегайте большого числа малоинформативных и дублирующих друг друга рисунков. Когда показываете рисунок, дайте время разглядеть и осознать его. Рисунки не должны быть слишком сложными и запутанными. Лучше сделать новый рисунок, оставив на нем только то, что нужно для доклада, чем использовать иллюстрацию с излишней и отвлекающей информацией. Не забудьте объяснить, что у вас отложено по осям и какие единицы измерения используются.
20. Если вы выбились из времени, не пытайтесь показать все оставшиеся слайды презентации, пролистывая их с большой скоростью на проекторе. Просто пропустите их. Если же они содержат очень важную информацию, суммируйте ее коротко вслух.

Для доклада *на конференции* вам отводится очень ограниченное время для выступления (как правило, 10-15 мин.) и структура доклада должна это учитывать. У вас не будет времени для детального обсуждения, но, если вы хорошо сделаете доклад, заинтересованные слушатели подойдут к вам за подробностями после выступления.

Типичные разделы доклада: актуальность проблемы; основные теоретические положения, на которых вы основываетесь; цель, задачи и гипотеза исследования; методы, результаты; сравнение с литературными данными; обсуждение результатов, планы на будущее и т.п.

Начните с названия, авторов и краткого описания проблемы. Затем можно сразу привести ваш основной результат. Лучше сообщить его в начале, чем произнести скороговоркой, уже выбившись из времени, в конце доклада. Оставшееся время посвятите наиболее важным подробностям работы. В конце выступления снова изложите основной результат.

РЕШЕНИЕ СИТУАЦИОННЫХ ЗАДАЧ

Такой вид самостоятельной работы направлен на развитие мышления, творческих умений, усвоение знаний, добытых в ходе активного поиска и самостоятельного решения проблем.

При решении ситуационной задачи необходимо:

- 1) представить рассуждение по поводу: необходимости дополнительных данных и источников их получения; прогнозов относительно субъектов и/или причин возникновения ситуации;
- 2) продемонстрировать умения использовать системный подход, ситуативный подход, широту взглядов на проблему;
- 3) подготовить программу действий, направленную на реализацию, например, аналитического метода решения проблемы: проанализировать все доступные данные, превратить их в информацию; определить проблему; прояснить и согласовать цели; выдвинуть возможные альтернативы; оценить варианты и выбрать один из них.

САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА С ЛИТЕРАТУРОЙ

Необходимую для научных исследований информацию вы черпаете из книг, публикаций, периодической печати, специальных информационных изданий и других источников. Успешному поиску и получению необходимой информации содействуют знания основ информатики, источников информации, составов фондов библиотек и их размещения.

Чтобы быстро и умело ориентироваться в этом потоке информации, учитесь работать с предметными каталогами библиотеки, уметь пользоваться информационными изданиями типа “Экспресс-информация”, “Реферативные журналы”, “Книжная летопись”, а также автоматизированной поисковой системой и Интернетом, чтобы быстро найти нужную информацию.

Умение работать с информацией складывается из умения быстро найти требуемый источник (книгу, журнал, справочник), а в нем – нужные материалы; из умения разобраться в нем, используя при этом различные способы чтения.

Хочется познакомить с двумя способами работы с текстом: первый – интеллект карты, или их еще называют карты ума (mind-maps). Интеллект-карты — это инструмент, позволяющий:

- эффективно структурировать и обрабатывать информацию;
- мыслить, используя весь свой творческий и интеллектуальный потенциал.

Интеллект-карты – очень красивый инструмент для решения таких задач, как проведение презентаций, принятие решений, планирование своего времени, запоминание больших объемов информации, проведение мозговых штурмов, самоанализ, разработка сложных проектов, собственное обучение, развитие, и многих других. Подробную информацию вы найдете на сайте - <http://www.mind-map.ru/>.

Как уже отмечалось, самостоятельная работа с учебниками и книгами (а для психологов – это также самостоятельное теоретическое исследование проблем, обозначенных преподавателем на лекциях) – это важнейшее условие формирования у себя научного способа познания. Основные советы здесь можно свести к следующим:

1. Составить перечень книг, с которыми Вам следует познакомиться; «не старайтесь запомнить все, что вам в ближайшее время не понадобится, – советует молодому ученому Г. Селье, – запомните только, где это можно отыскать»
2. Сам такой перечень должен быть систематизированным (что необходимо для семинаров, что для экзаменов, что пригодится для написания курсовых и дипломных работ, а что Вас интересует за рамками официальной учебной деятельности, то есть что может расширить Вашу общую культуру...).
3. Обязательно выписывать все выходные данные по каждой книге (при написании курсовых и дипломных работ это позволит очень сэкономить время).
4. Разобраться для себя, какие книги (или какие главы книг) следует прочитать более внимательно, а какие – просто просмотреть.
5. При составлении перечней литературы следует посоветоваться с преподавателями и научными руководителями (или даже с более подготовленными и эрудированными сокурсниками), которые помогут Вам лучше сориентироваться, на что стоит обратить большее внимание, а на что вообще не стоит тратить время...
6. Безусловно, все прочитанные книги, учебники и статьи следует конспектировать, но это не означает, что надо конспектировать «все подряд»: можно выписывать кратко основные идеи автора и иногда приводить наиболее яркие и показательные цитаты (с указанием страниц).
7. Если книга – Ваша собственная, то допускается делать на полях книги краткие пометки или же в конце книги, на пустых страницах просто сделать свой «предметный указатель», где отмечаются наиболее интересные для Вас мысли и

обязательно указываются страницы в тексте автора (это очень хороший совет, позволяющий экономить время и быстро находить «избранные» места в самых разных книгах).

8. Если Вы раньше мало работали с научной психологической литературой, то следует выработать в себе способность «воспринимать» сложные тексты; для этого лучший прием – научиться «читать медленно», когда Вам понятно каждое прочитанное слово (а если слово незнакомое, то либо с помощью словаря, либо с помощью преподавателя обязательно его узнать), и это может занять немалое время (у кого-то – до нескольких недель и даже месяцев); опыт показывает, что после этого студент каким-то «чудом» начинает буквально заглатывать книги и чуть ли не видеть «сквозь обложку», стоящая это работа или нет..
9. «Либо читайте, либо перелистывайте материал, но не пытайтесь читать быстро... Если текст меня интересует, то чтение, размышление и даже фантазирование по этому поводу сливаются в единый процесс, в то время как вынужденное скорочтение не только не способствует качеству чтения, но и не приносит чувства удовлетворения, которое мы получаем, размышляя о прочитанном», – советует Г. Селье.
10. Есть еще один эффективный способ оптимизировать знакомство с научной литературой – следует увлечься какой-то идеей и все книги просматривать с точки зрения данной идеи. В этом случае студент (или молодой ученый) будет как бы искать аргументы «за» или «против» интересующей его идеи, и одновременно он будет как бы общаться с авторами этих книг по поводу своих идей и размышлений... Проблема лишь в том, как найти «свою» идею...

3. КОМПОНЕНТЫ МОНИТОРИНГА УЧЕБНЫХ ДОСТИЖЕНИЙ СТУДЕНТОВ

3.1. Технологическая карта рейтинга дисциплины «Технологии управления конфликтами в организации»

Наименование дисциплины/курса	Уровень/ступень образования (бакалавриат, магистратура)	Название цикла дисциплины в учебном плане	Количество зачетных единиц/кредитов
Технологии управления конфликтами в организации	Магистр	вариативная часть	2
Смежные дисциплины по учебному плану			
Предшествующие: Теория и практика психологического консультирования, Психологическая диагностика в психологическом консультировании.			
Последующие: преддипломная практика			

Основной модуль			
Текущая работа	Форма работы	Количество баллов	
		min	max
	Работа на семинарах	22	36
	Задания для самостоятельной работы	26	44
Итого:		48	80

Итоговый модуль			
Содержание	Форма работы	Количество баллов	
		min	max
Экзамен по модулю	Собеседование по теоретическому курсу.	6	10
	Профессиональные задачи	6	10
	Итого:	12	20

Дополнительный модуль			
	Форма работы	Количество баллов	
		min	max
	1. Выполнение задания творческого характера (по согласованию с преподавателем).	0	10
	Итого	0	10
	Общее количество баллов по дисциплине (по итогам изучения всех модулей, без учета дополнительного модуля)	min 60	max 100

Соответствие рейтинговых баллов и академической отметки

Общее количество набранных баллов	Академическая отметки
0 - 59 баллов	«неудовлетворительно»
60-72 балла	«удовлетворительно»
73-86 баллов	«хорошо»
87-100 баллов	«отлично»

3.2. Фонд оценочных средств (контрольно-измерительные материалы)

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
КРАСНОЯРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ им. В.П. Астафьева

Факультет начальных классов

Кафедра-разработчик: кафедра педагогики и психологии начального образования

УТВЕРЖДЕНО
на заседании кафедры
Протокол № 4
от «13» мая 2020 г.
Заведующий кафедрой

Мосина Н.А.



подпись

ОДОБРЕНО
на заседании научно-методического
совета специальности (направления
подготовки)
Протокол № 6
от «14» мая 2020 г.
Председатель НМСС (Н)

Дуда И.В.



подпись

ФОНД
ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации
обучающихся

Технологии управления конфликтами в организации
(наименование дисциплины/модуля/вида практики)

44.04.02 Психолого-педагогическое образование
(код и наименование направления подготовки)

Мастерство психологического консультирования
(направленность (профиль) образовательной программы)

Магистр
(квалификация (степень) выпускника)

Составитель: Маковец Л.А.

ЭКСПЕРТНОЕ ЗАКЛЮЧЕНИЕ НА ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Представленный фонд оценочных средств для текущей и промежуточной аттестации соответствует требованиям ФГОС ВО и профессиональному стандарту «Педагог-психолог (психолог в сфере образования)», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 24 июля 2015 г. № 514н.

Предлагаемые формы и содержания оценочных средств аттестации адекватны целям и задачам реализации основной образовательной программы по направлению подготовки 44.04.02 Психолого-педагогическое образование, направленность (профиль) Мастерство психологического консультирования.

Оценочные средства и критерии оценивания представлены в достаточном объеме. Формы оценочных средств соответствуют основным принципам формирования оценочных фондов, закрепленным в локальных документах образовательной организации.

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

Муниципальное казенное образовательное учреждение для детей, нуждающихся в психолого-педагогической и медико-социальной помощи
«Центр диагностики и консультирования»



С.В.Лосяков

1. Назначение фонда оценочных средств

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

1.2. ФОС по дисциплине/модулю решает **задачи**:

- контроль и управление процессом приобретения магистрантами необходимых знаний, умений, навыков и уровня сформированности компетенций, определенных 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 универсальных и общепрофессиональных компетенций выпускников;
- обеспечение соответствия результатов обучения задачам будущей профессиональной деятельности через совершенствование традиционных и внедрение инновационных методов обучения в образовательный процесс Университета.

1.3. ФОС разработан на основании **нормативных документов**:

- федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 44.04.02. Психолого-педагогическое образование (уровень магистратуры);
- образовательной программы высшего образования по направлению подготовки 44.04.02. Психолого-педагогическое образование (уровень магистратуры);
- 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:

- ОПК-2. Способен проектировать основные и дополнительные образовательные программы и разрабатывать научно-методическое обеспечение их реализации

- ОПК-7. Способен планировать и организовывать взаимодействия участников образовательных отношений.
- ПК-4. Способен консультировать субъектов образовательного процесса по психологическим проблемам обучения и развития различных контингентов обучающихся, вопросам самопознания, профессионального самоопределения, личностным проблемам, в том числе, кризисным состояниям, вопросам взаимоотношений в коллективе и другим вопросам.

2.2. Оценочные средства

Компетенция	Дисциплины, практики, участвующие в формировании данной компетенции	Тип контроля	Оценочное средство/КИМ	
			Номер	Форма
ОПК-2. Способен проектировать основные и дополнительные образовательные программы и разрабатывать научно-методическое обеспечение их реализации	Психологические отрасли, психологические службы и практики, Теория и практика психологического консультирования, Организационное консультирование с практикумом, Технологии управления конфликтами в организации, Корпоративная культура: диагностика, планирование, развитие, Учебная практика: технологическая (проектно-технологическая) практика, Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена, Выполнение и защита выпускной квалификационной работы.	Текущий контроль	1	Задания для СРС
			2	Работа на семинаре
		Промежуточная аттестация	3	Собеседование
			4	Профессиональные задачи
ОПК-7. Способен планировать и организовывать взаимодействия участников образовательных отношений.	Психологические отрасли, психологические службы и практики, Экспертиза и проектирование психологически безопасной и развивающей среды, Информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности, Психологическая диагностика в психологическом консультировании, Основы индивидуальной и групповой супервизии, Возрастно-психологическое консультирование, Семейное консультирование, Психолого-педагогическое консультирование, Практикум по психологическому консультированию, Консультирование в системе психологического сопровождения особого ребенка, Консультирование в системе детско-родительских отношений, Технологии организации психологического просвещения семьи, Семейная медиация, Организационное консультирование с практикумом, Технологии управления конфликтами в организации, Корпоративная культура: диагностика, планирование, развитие, Учебная практика:	Текущий контроль	1	Задания для СРС
			2	Работа на семинаре
		Промежуточная аттестация	3	Собеседование
			4	Профессиональные задачи

	технологическая (проектно-технологическая) практика, Производственная практика: технологическая (проектно-технологическая) практика, Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена, Выполнение и защита выпускной квалификационной работы.			
ПК-4. Способен консультировать субъектов образовательного процесса по психологическим проблемам обучения и развития различных контингентов обучающихся, вопросам самопознания, профессионального самоопределения, личностным проблемам, в том числе, кризисным состояниям, вопросам взаимоотношений в коллективе и другим вопросам.	Основы индивидуальной и групповой супервизии, Бихевиоральный подход в психологическом консультировании, Экзистенциальный подход в психологическом консультировании, Когнитивный подход в консультировании, Гештальт-подход в консультировании, Кризисное консультирование, Профессиональное консультирование, Практикум по психологическому консультированию, Дистантное психологическое консультирование, Технологии группового психологического консультирования, Психотерапия в психологическом консультировании, Психолого-педагогическая коррекция в психологическом консультировании, Основы клинической психологии, Психологическое здоровье и Психосоматика, Возрастно-психологическое консультирование, Семейное консультирование, Психолого-педагогическое консультирование, Практикум по психологическому консультированию, Консультирование в системе психологического сопровождения особого ребенка, Консультирование в системе детско-родительских отношений, Технологии организации психологического просвещения семьи, Семейная медиация, Организационное консультирование с практикумом, Технологии управления конфликтами в организации, Корпоративная культура: диагностика, планирование, развитие, Производственная практика, Преддипломная практика, Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена, Выполнение и защита выпускной квалификационной работы, Тренинг-семинар.	Текущий контроль Промежуточная аттестация	1 2 3 4	Задания для СРС Работа на семинаре Собеседование Профессиональные задачи

3. Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации

3.1. Фонд оценочных средств включает:

1. Вопросы по разделам дисциплины «Технологии управления конфликтами в организации».
2. Профессиональные задачи.

3.2. Оценочные средства:

3.2.1. Оценочное средство «Вопросы по разделам дисциплины «Технологии управления конфликтами в организации»».

Критерии оценивания по оценочному средству «Вопросы по разделам дисциплины «Технологии управления конфликтами в организации»»

Формируемые компетенции	Продвинутый уровень сформированности компетенций	Базовый уровень сформированности компетенций	Пороговый уровень сформированности компетенций
	(87-100 баллов) отлично/зачтено	(73-86 баллов) хорошо/зачтено	(60-72 баллов)* удовлетворительно/зачтено
ОПК-2, ОПК-7, ПК-4.	Обучающийся обладает полными знаниями всех разделов дисциплины, показывает способность использовать научно-обоснованные методы и технологии в психологической деятельности, планировать процедуру медиации, отбирать необходимые техники, проектировать межличностные контакты	Обучающийся обладает достаточными знаниями всех разделов дисциплины, показывает способность использовать научно-обоснованные методы и технологии медиации при решении типовых задач, может организовывать межличностные контакты	Обучающийся обладает знаниями основных положений дисциплины, способен решать типовые профессиональные задачи, может организовывать межличностные контакты

*Менее 60 баллов – компетенции не сформированы

Вопросы по разделам дисциплин «Технологии управления конфликтами »

1. Конфликтология в системе наук. Социология и психология как основа конфликтологии.
2. Классификация видов конфликтных явлений.
3. Основные этапы развития конфликтологии. Конфликтология в России.
4. Современное понимание конфликта.
5. Типология конфликта.
6. Функции конфликта.
7. Структурные элементы.
8. Динамика конфликта.
9. Возникновение объективной конфликтной ситуации.
10. Стратегии поведения в конфликте.

11. Типы конфликтных личностей
12. Приемы конструктивного взаимодействия.
13. Специфика основных типов конфликтов в организации (по составу сторон).
14. Типология конфликтов в организации по причинам и источникам.
15. Основные способы управления конфликтами.
16. Принципы разрешения конфликта.
17. Варианты конструктивного решения конфликта
18. Варианты деструктивного решения конфликта
19. Внутриличностный конфликт и способы его разрешения
20. Типы участия третьей стороны в разрешении конфликта
21. Функции посредника
22. Этапы деятельности посредника
23. Переговорный процесс.
24. Арбитраж.
25. Структурные методы управления конфликтной ситуацией в организации.
26. Варианты предупреждения служебных конфликтов.

3.2.2. Оценочное средство «Профессиональные задачи».

Критерии оценивания решения ситуационной задачи

Формируемые компетенции	Высокий уровень сформированности компетенций	Продвинутый уровень сформированности компетенций	Базовый уровень сформированности компетенций
	(87-100 баллов) отлично/зачтено	(73-86 баллов) хорошо/зачтено	(60-72 баллов)* удовлетворительно/зачтено
ОПК-2, ОПК-7, ПК-4.	Обучающийся дает комплексное решение предложенной задачи, с учетом всех условий; демонстрирует знание теоретического материала с учетом междисциплинарных связей; делает правильный выбор и дает аргументацию тактики действий; полные ответы на дополнительные вопросы преподавателя.	Обучающийся дает комплексное решение предложенной задачи, с учетом всех условий; испытывает незначительные затруднения при ответе на теоретические вопросы; неполное раскрытие междисциплинарных связей; делает правильный выбор тактики действий; дает логическое обоснование с дополнительными комментариями преподавателя.	Обучающийся испытывает затруднения с комплексным решением предложенной задачи; дает неполный ответ, требующий наводящих вопросов преподавателя; делает выбор тактики действий в соответствии с ситуацией, но аргументация затруднена, возможна при наводящих вопросах преподавателя.

Решение практических (ситуационных) задач

Задача 1

Вы недавно назначены менеджером по кадрам. Вы еще плохо знаете сотрудников фирмы, сотрудники еще не знают вас в лицо. Вы идете на совещание к генеральному директору. Проходите мимо курительной комнаты и замечаете двух сотрудников, которые курят и о чем-то оживленно беседуют. Возвращаясь с совещания, которое длилось один час, вы опять видите тех же сотрудников в курилке за беседой.

Вопросы

Проанализируйте ситуацию

Определите причину конфликта

Как бы вы поступили в данной ситуации?

Объясните свое поведение.

Предложите варианты разрешения конфликта

Задача 2

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

Вопросы.

Как вы поступите в этом случае?

Объясните свое поведение.

Предложите несколько вариантов решения конфликтной ситуации.

Задача 3

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

Вопросы.

Проанализируйте конфликтную ситуацию.

Определите причину конфликта

Предложите варианты управления конфликта в организации

Задача 4

Руководитель принял на работу специалиста, который должен работать в подчинении у его заместителя. Прием на работу не был согласован с заместителем. Вскоре проявилась неспособность принятого работника

выполнять свои обязанности. Заместитель служебной запиской докладывает об этом руководителю.

Вопросы:

Как бы вы поступили на месте руководителя?

Проиграйте возможные варианты.

Предложите варианты управления конфликта в организации

Задача 5

В ответ на критику со стороны подчиненного, прозвучавшую на служебном совещании, начальник начал придирается к нему по мелочам и усилил контроль за его служебной деятельностью.

Вопросы:

В чем причина конфликта?

Проанализируйте конфликтную ситуацию

Предложите варианты управления конфликта в организации.

4. Фонд оценочных средств для текущего контроля успеваемости

4.1. Фонды оценочных средств включают:

1. Задания для самостоятельной работы студентов.
2. Критерии оценивания по оценочному средству «Работа на семинаре и практическом занятии»

4.2.1. Критерии оценивания по оценочному средству 4 «Задания для самостоятельной работы студентов»:

Критерии оценивания	Количество баллов (вклад в рейтинг)
Способен анализировать информацию, выделять главное, систематизировать.	5
Способен применять знания в области конфликтологии в консультировании при анализе профессиональных ситуаций, проектировании профессиональной деятельности.	19
Способен проводить самоанализ поведения и деятельности в контексте знаний медиации	5
Способен выполнять рефлекссию собственного процесса обучения по дисциплине.	5
Владеет письменной коммуникацией (грамотность, стиль, логика изложения).	5
Обладает личностными компетенциями (ответственность).	5
Максимальный балл	44

4.2.2. Критерии оценивания по оценочному средству «Работа на семинаре и практическом занятии»

Критерии оценивания	Количество баллов (вклад в рейтинг)
1. Навыки ведения научной дискуссии, активная позиция в обсуждении докладов	4
2. Логика изложения материала, лаконичность выступления.	4
3. Аргументированное и обоснованное представление основных положений.	4
4. Построение доклада с учетом особенностей аудитории.	4
5. Применение информационных технологий с учетом особенностей восприятия аудитории (оформление презентации, раздаточного материала, читаемость текста, четкость представленных данных).	4
6. Умение работать в команде, навыки совместной деятельности.	8
7. Владение методами, техниками и приемами активного обучения.	8
Максимальный балл	36

5. Оценочные средства (контрольно-измерительные материалы)

5.1. Оценочное средство «Задания для самостоятельной работы».

1. Работа с основной и дополнительной литературой.
2. Конспектирование первоисточников, статей по отдельным темам курса.
3. Составление докладов, реферативных сообщений.
4. Составление библиографий по одной из тем курса.
5. Решение ситуационных задач.

3.3. Анализ результатов обучения и перечень корректирующих мероприятий по учебной дисциплине

Лист внесения изменений

Дополнения и изменения в учебной программе на 2019/2020 учебный год

В рабочую программу дисциплины вносятся следующие изменения:

1. Список литературы обновлен учебными и учебно-методическими изданиями, электронными образовательными ресурсами. Обновлен перечень современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем.
2. Обновлен перечень лицензионного программного обеспечения.

Учебная программа пересмотрена и одобрена на заседании кафедры педагогики и психологии начального образования от 08 мая 2019 г., протокол № 5.

Заведующий кафедрой



подпись

Н.А. Мосина

Одобрено научно-методическим советом специальности (направления подготовки) 44.04.02 «Психолого-педагогическое образование»

Протокол № 6 от 23 мая 2019 г.

Председатель НМСС (Н)



подпись

И.В. Дуда

Лист внесения изменений

Дополнения и изменения в рабочую программу дисциплины
на 2020/2021 учебный год

В программу вносятся следующие изменения:

1. Обновлены титульные листы рабочей программы, фонда оценочных средств в связи с изменением ведомственной принадлежности – Министерству просвещения Российской Федерации.

2. Обновлена и согласована с Научной библиотекой КГПУ им. В.П. Астафьева «Карта литературного обеспечения (включая электронные ресурсы)», содержащая основную и дополнительную литературу, современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы.

3. Обновлена «Карта материально-технической базы дисциплины», включающая аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации, помещения для самостоятельной работы обучающихся в КГПУ им. В.П. Астафьева) и комплекс лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения.

Учебная программа пересмотрена и одобрена на заседании кафедры педагогики и психологии начального образования от 13 мая 2020 г., протокол № 4.

Заведующий кафедрой



ПОДПИСЬ

Н.А. Мосина

Одобрено научно-методическим советом специальности (направления подготовки) 44.04.02 «Психолого-педагогическое образование»

Протокол № 6 от 14 мая 2020 г.

Председатель НМСС (Н)



ПОДПИСЬ

И.В. Дуда

КАРТА ЛИТЕРАТУРНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ
Технологии управления конфликтами в организации

Направление подготовки: 44.04.02 Психолого-педагогическое образование,
направленность (профиль) образовательной программы: «Мастерство психологического консультирования»
по очной, заочной форме обучения

Наименование	Место хранения/ электронный адрес	Кол-во экземпляров/точек доступа
ОСНОВНАЯ ЛИТЕРАТУРА		
Психология конфликта [Текст] : учебник / Н. В. Гришина. - СПб. : Питер, 2005. - 464 с. : ил. - (Мастера психологии). - ISBN 5-314-00115-2 : 193.00 р., 193.00 р.	Научная библиотека	60
Конфликтология [Текст] : учебник для студ. сред. пед. учеб. заведений / М.С. Мириманова. - 2-е изд., испр. - М. : Академия, 2004. - 320 с. - (Педагогическое образование). - ISBN 5-7695-1029-3 : 160 р.	Научная библиотека	13
Конфликтология [Текст] : учебное пособие / А. В. Дмитриев. - М. : Гардарики, 2003. - 336 с.	Научная библиотека	7
ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ЛИТЕРАТУРА		
Конфликтология [Текст] : учебник для вузов / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. - М. : ЮНИТИ, 2001. - 551 с. - ISBN 5-238-00062-6 : 122.00 р.	Научная библиотека	1
Конфликтология [Текст] : учебное пособие для студентов вузов / Е. М. Бабосов. - Минск : ТетраСистемс, 2000. - 464 с. - ISBN 985-6577-19-5 : 68.00; 64.40 р.	Научная библиотека	2
Москвина, Ю.Е. Школьная медиация, как педагогическая поддержка развития гуманистических ценностных ориентаций школьников : выпускная квалификационная работа / Ю.Е. Москвина ; Российский государственный педагогический университет им. А.И. Герцена, Юридический факультет, Кафедра теории права и гражданско-правового образования. - Санкт-Петербург : , 2017. - 76 с. : табл.- URL.: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=462313&sr=1	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»	Индивидуальный неограниченный доступ

Школьная медиация как фактор формирования правосознания молодежи: теория и практика : учебно-методическое пособие / В.Ю. Сморгунова, Е.В. Евлампиева, Е.Ю. Калинина и др. ; отв. ред. В.Ю. Сморгунова ; Ассоциация юридического образования, Российский государственный педагогический университет им. А. И. Герцена. - Санкт-Петербург : РГПУ им. А. И. Герцена, 2012. - 244 с. : схем., табл., ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-8064-1789-4.- URL.: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=428350&sr=1	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»	Индивидуальный неограниченный доступ
Конфликтология : учебник / под ред. В.П. Ратникова. - 3-е изд., перераб. и доп. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 543 с. : табл., граф., ил., схемы. - (Золотой фонд российских учебников). - Библиогр.: с. 527-531. - ISBN 978-5-238-02174-4 .- URL.: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=115393&sr=1	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»	Индивидуальный неограниченный доступ
УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ		
Практическая конфликтология [Текст] : методические рекомендации к занятиям по курсам "Конфликтология", "Конфликтология в социальной работе" / Сост. О.Н. Юденко. - Красноярск : КГПУ им. В. П. Астафьева, 2006. - 136 с. - 36р, 53 р.	Научная библиотека	32
Основы психологического консультирования и психологической коррекции [Текст] : учеб. пос. для студ. высш. пед. учеб. зав. / О. В. Хухлаева. - 2-е изд., стер. - М. : Академия, 2004. - 208 с. - (Высшее профессиональное образование). - ISBN 5-7695-1779-4 : 98.00 р., 98.00 р.	Научная библиотека	51
Рабочая программа дисциплины «Конфликтология».- URL.: http://elib.kspu.ru/document/27613	ЭБС КГПУ им. В.П. Астафьева	Индивидуальный неограниченный доступ
Цветков, В.Л. Психология конфликта: от теории к практике : учебное пособие / В.Л. Цветков. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 183 с. : табл., схем. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-238-02360-1.- URL.: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=118984&sr=1	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»	Индивидуальный неограниченный доступ
Портал учебных ресурсов КГПУ им. В.П. Астафьева	http://edu.kspu.ru/	Для всех пользователей,
РЕСУРСЫ СЕТИ ИНТЕРНЕТ		
Российская государственная библиотека (РГБ)	https://www.rsl.ru	свободный
Государственная универсальная научная библиотека Красноярского края	https://www.kraslib.ru ц	свободный

ИНФОРМАЦИОННЫЕ СПРАВОЧНЫЕ СИСТЕМЫ И ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ БАЗЫ ДАННЫХ		
Гарант [Электронный ресурс]: информационно-правовое обеспечение: справочная правовая система. – Москва, 1992	http://www.garant.ru/	Доступ из локальной сети вуза
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– . – Режим доступа: http://elibrary.ru .	http://elibrary.ru	свободный
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
Электронный каталог КГПУ им. В.П. Астафьева [Электронный ресурс]: система автоматизации библиотек «ИРБИС 64»: база данных содержит сведения о книгах, брошюрах, диссертациях, компакт-дисках, статьях из научных и журналов. – Электрон. Дан. – Красноярск, 1992 – . – Режим доступа: http://library.kspu.ru .	http://library.kspu.ru	свободный
Межвузовская электронная библиотека (МЭБ)	https://icdlib.nspu.ru/	Индивидуальный неограниченный доступ

Согласовано: заместитель директора библиотеки  / Шулипина С.В.

КАРТА МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ ДИСЦИПЛИНЫ
для магистров

Направление подготовки 44.04.02 Психолого-педагогическое образование
Направленность (профиль) образовательной программы
Мастерство психологического консультирования
по очной, заочной форме обучения

Аудитория	Оборудование
Аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	
г. Красноярск, пр. Мира, 83, ауд. 0-13	Учебная доска - 1 шт.
г. Красноярск, пр. Мира, 83, ауд. 0-14	Маркерная доска -1шт.
г. Красноярск, пр. Мира, 83, ауд. 0-15	Учебная доска -1шт.
г. Красноярск, пр. Мира, 83, ауд. 1-01	Компьютер - 4 шт., МФУ - 1шт., Принтер - 2 шт., проектор - 1шт., Ноутбук - 2шт. ПО: LinuxMint – (Свободная лицензия GPL)
г. Красноярск, пр. Мира, 83, ауд. 1-02	Компьютер - 13шт., экран - 1шт., Проектор - 1шт., учебные картины - 18шт., учебная доска - 1шт., магнитно-маркерная доска - 1шт. ПО: LinuxMint – (Свободная лицензия GPL)
г. Красноярск, пр. Мира, 83, ауд. 1-03	Экран - 1шт., Проектор - 1шт.
г. Красноярск, пр. Мира, 83, ауд. 1-04	Ноутбук - 12шт., экран - 1шт., доска учебная - 1шт., доска маркерная - 1шт., сейф для хранения зарядки ноутбуков, МФУ - 1шт., интерактивная доска с проектором - 1шт., стол для инвалида-колясочника 1000*600рег. - 1шт. ПО: LinuxMint – (Свободная лицензия GPL)
г. Красноярск, пр. Мира, 83, ауд. 1-09	Экран - 1шт., Проектор - 1шт., учебная доска - 1шт., учебные картины
г. Красноярск, пр. Мира, 83, ауд. 1-10	Компьютер - 13шт., проектор - 1шт., интерактивная доска -1шт., доска учебная - 1шт.

	ПО: LinuxMint – (Свободная лицензия GPL)
г. Красноярск, пр. Мира, 83, ауд. 1-15	Мобильный экран - 1шт., учебные картины - 15шт., учебная доска - 1шт.
г. Красноярск, пр. Мира, 83, ауд. 2-01	Компьютер - 7шт., копировальный аппарат - 1шт., Принтер - 3шт., Планшет - 1шт. ПО: LinuxMint – (Свободная лицензия GPL)
г. Красноярск, пр. Мира, 83, ауд. 2-02	Проектор - 1шт., Экран - 1шт., интерактивная доска - 1шт., компьютер - 1шт. ПО: LinuxMint – (Свободная лицензия GPL)
г. Красноярск, пр. Мира, 83, ауд. 2-03	Телевизор - 1шт., учебная доска - 1шт.
г. Красноярск, пр. Мира, 83, ауд. 2-05	Доска учебная - 1 шт., проектор - 1шт., Экран - 1шт.
г. Красноярск, пр. Мира, 83, ауд. 2-08	Проектор - 1шт., Экран - 1шт., учебная доска - 1шт.
г. Красноярск, пр. Мира, 83, ауд. 2-09	Переносной экран - 1шт., учебная доска - 1 шт., информационные стенды по истории образования
г. Красноярск, пр. Мира, 83, ауд. 2-10	Экран - 1шт., Проектор - 1шт., учебная доска - 1шт.
г. Красноярск, пр. Мира, 83, ауд. 2-12	Компьютер - 10шт., мобильный экран - 1шт., учебная доска - 1шт., фортепиано - 1шт., проектор - 1шт. Альт Образование 8 (лицензия № ААО.0006.00, договор № ДС 14-2017 от 27.12.2017)
г. Красноярск, пр. Мира, 83, ауд. 2-13	Проектор - 1шт., Экран - 1шт., аудиоаппаратура - 1шт., цифровое пианино - 1шт.
Аудитории для самостоятельной работы	
г. Красноярск, пр. Мира, 83, ауд. 1-16	Компьютер - 2шт., принтер - 2шт. ПО: Альт Образование 8 (лицензия № ААО.0006.00, договор № ДС 14-2017 от 27.12.2017)
г. Красноярск, пр. Мира, 83, ауд. 2-11	Компьютер - 5 шт., принтер - 2шт., МФУ - 2шт., учебно- методическая литература ПО: Альт Образование 8 (лицензия № ААО.0006.00, договор № ДС 14-2017 от 27.12.2017)

Операционная система Альт Образование 8 включает следующий пакет программных продуктов:

1. Perl 5.22
2. Python 2.7 и 3.5,
3. PHP 5.6
4. GCC 5.3
5. LibreOffice 5.3
6. Firefox ESR 52.5.2
7. WINE 1.9.12
8. GIMP 2.8.20
9. wxMaxima 16.04.2
10. Scribus 1.5.3
11. Inkscape 0.92
12. Blender 2.77
13. Moodle 2.5
14. РУЖЕЛЬ 1.0.1
15. Mediawiki 1.23

Операционная система LinuxMint включает следующий пакет программных продуктов:

1. Firefox
2. Thunderbird
3. LibreOffice
4. GIMP
5. Pidgin
6. Rhythmbox
7. HexChat
8. GParted
9. VLC
10. LightDM