

# ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДАЮ:  
Директор института  
Высшая медико-биологическая  
школа

Электронный документ, подписанный ПЭП, хранится в системе  
электронного документооборота  
ЮУрГУ  
Южно-Уральского государственного университета

СВЕДЕНИЯ О ВЛАДЕЛЬЦЕ ПЭП

Кому выдан: Цейлиман В. Э.  
Пользователь: ceilikmane  
Дата подписания: 25.11.2021

В. Э. Цейлиман

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

**дисциплины 1.Ф.С1.11 Психология конфликта  
для специальности 37.05.02 Психология служебной деятельности  
уровень Специалитет  
специализация Психология менеджмента и организационное консультирование  
форма обучения очная  
кафедра-разработчик Психология управления и служебной деятельности**

Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 37.05.02 Психология служебной деятельности, утверждённым приказом Минобрнауки от 31.08.2020 № 1137

Зав.кафедрой разработчика,  
д.психол.н., доц.

Е. А. Рыльская

Электронный документ, подписанный ПЭП, хранится в системе  
электронного документооборота  
Южно-Уральского государственного университета

СВЕДЕНИЯ О ВЛАДЕЛЬЦЕ ПЭП

Кому выдан: Рыльская Е. А.  
Пользователь: ryelskaya  
Дата подписания: 24.11.2021

Разработчик программы,  
доцент (-)

Ю. А. Шипилова

Электронный документ, подписанный ПЭП, хранится в системе  
электронного документооборота  
Южно-Уральского государственного университета

СВЕДЕНИЯ О ВЛАДЕЛЬЦЕ ПЭП

Кому выдан: Шипилова Ю. А.  
Пользователь: shipilova  
Дата подписания: 23.11.2021

СОГЛАСОВАНО

Руководитель образовательной  
программы  
д.психол.н., доц.

Е. А. Рыльская

Электронный документ, подписанный ПЭП, хранится в системе  
электронного документооборота  
Южно-Уральского государственного университета

СВЕДЕНИЯ О ВЛАДЕЛЬЦЕ ПЭП

Кому выдан: Рыльская Е. А.  
Пользователь: ryelskaya  
Дата подписания: 24.11.2021

Челябинск

## **1. Цели и задачи дисциплины**

Целью курса «Психология конфликта» является формирование у студентов целостного представления о современной теории и практике изучения конфликтов, навыках профессионального поведения в конфликтных ситуациях и регулирования конфликтов для успешной реализации профессиональной деятельности. Задачи дисциплины: - сформировать системное представление о таком социально-психологическом феномене как конфликт; - сформировать представление о генезисе, типологии и динамике протекания, а также об отдельных видах конфликтов; - сформировать представление о стратегии и тактике поведения в конфликте; - овладеть практическими формами работы с конфликтом.

## **Краткое содержание дисциплины**

Понятие конфликта, типология конфликта, атрибутивные признаки конфликта. Прогнозирование и разрешение конфликта. Этапы и возможные способы разрешения конфликтной ситуации. Принципы разрешения конфликтов (по Мери П. Фоллеб). Генезис конфликта. Феноменология конфликта. Виды конфликтов. Генезис конфликтной ситуации. Стратегия и тактика поведения в конфликте. Практические формы работы с конфликтом (арбитраж, посредничество, представительство). Отдельные виды конфликтов.

## **2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины**

Планируемые результаты освоения ОП ВО (компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
УК-1 Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий	Знает: методологические основы изучения конфликта, классификации и типологии конфликтов Умеет: анализировать конфликтную ситуацию как целостное явление, выявляя ее составляющие элементы и связи между ними Имеет практический опыт: системного анализа конфликтах ситуаций и организации процесса разрешения и посредничества в конфликте
ПК-4 Способен к психологическому сопровождению системы управления персоналом и деятельности руководителя (клиента) и созданию здоровой, безопасной и продуктивной рабочей среды	Знает: историю становления и современные проблемы психологии межличностных и организационных конфликтов; основные теории поведения личности в конфликте Умеет: понимать и оценивать позиции различных участников и сторон конфликтных взаимодействий, их интересы и ресурсы Имеет практический опыт: владения методами диагностики конфликтов; владения приемами и способами профилактики и урегулирования различных типов конфликтов

## **3. Место дисциплины в структуре ОП ВО**

Перечень предшествующих дисциплин, видов работ учебного плана	Перечень последующих дисциплин, видов работ
---	---

Требования к «входным» знаниям, умениям, навыкам студента, необходимым при освоении данной дисциплины и приобретенным в результате освоения предшествующих дисциплин:

Дисциплина	Требования
Психология общения и переговоров	Знает: современные теории общения и переговоров, структуру и особенности анализа переговорного процесса, современные методы управления общением в переговорном процессе, современные особенности межкультурного взаимодействия, способы управления мультикультурной группой Умеет: проводить анализ коммуникативных и переговорных ситуаций, применять техники эффективного общения , выявлять эффективные приемы общения, разрабатывать рекомендации по устранению межкультурных барьеров в общении Имеет практический опыт: ведения переговоров, навыками преодоления коммуникативных барьеров, управления эмоциональным состоянием партнеров по общению, навыками анализа переговорной ситуации, владения базовыми коммуникационными навыками, свойственными разным культурам; идентификации возникающих барьеров в коммуникациях
Организационная психология	Знает: способы работы с персоналом организации с целью отбора кадров и создания психологического климата, способствующего оптимизации производственного процесса, способы реализации психологических технологий, ориентированных на личностный рост сотрудников организации и охрану здоровья индивидов и групп, а также способы и приемы сопровождения системы управления персоналом и деятельности руководителя, концепции, принципы и методы построения эффективной работы в команде; взаимодействовать с коллективом для обеспечения успешной работы; реализовать себя внутри команды; способы работы в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические и культурные различия Умеет: работать с персоналом организации с целью отбора кадров и создания психологического климата, способствующего оптимизации производственного процесса, реализовывать психологические технологии, ориентированные на личностный рост сотрудников организации и охрану здоровья индивидов и групп; разрабатывать способы и приемы сопровождения системы управления персоналом и деятельности руководителя,

	применять основные методы и нормы социального взаимодействия для реализации своей роли и взаимодействия внутри команды; взаимодействовать с коллективом для обеспечения успешной работы; реализовать себя внутри команды; работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические и культурные различия Имеет практический опыт: работы с персоналом организации с целью отбора кадров и создания психологического климата, способствующего оптимизации производственного процесса; реализации психологических технологий, ориентированных на личностный рост сотрудников организации и охрану здоровья индивидов и групп; владения способами и приемами сопровождения систем управления персоналом и деятельности руководителя, социального взаимодействия и командной работы; владения навыками предвидения результатов (последствий) как личных, так и коллективных действий; владениями способами работы в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические и культурные различия
--	---

#### 4. Объём и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 з.е., 108 ч., 54,25 ч. контактной работы

Вид учебной работы	Всего часов	Распределение по семестрам в часах
		Номер семестра
		8
Общая трудоёмкость дисциплины	108	108
<i>Аудиторные занятия:</i>		
Лекции (Л)	16	16
Практические занятия, семинары и (или) другие виды аудиторных занятий (ПЗ)	16	16
Лабораторные работы (ЛР)	16	16
<i>Самостоятельная работа (CPC)</i>	53,75	53,75
с применением дистанционных образовательных технологий	0	
Составление опорных конспектов, учебных схем	10	10
тестирование	8	8
реферат	8	8
Подготовка к зачету (разработка фрагмента тренинга)	9,75	9,75
Эссе (Анализ конкретного конфликта)	10	10
Подготовка к дискуссии (Практические формы работы с конфликтом "Арбитраж, "Посредничество", "Переговоры")	8	8
Консультации и промежуточная аттестация	6,25	6,25
Вид контроля (зачет, диф.зачет, экзамен)	-	зачет

## 5. Содержание дисциплины

№ раздела	Наименование разделов дисциплины	Объем аудиторных занятий по видам в часах			
		Всего	Л	ПЗ	ЛР
1	Общее понятие конфликта	8	8	0	0
2	Прогнозирование и разрешение конфликта	12	4	4	4
3	Феноменология конфликта	12	4	4	4
4	Практические формы работы с конфликтом	16	0	8	8

### 5.1. Лекции

№ лекции	№ раздела	Наименование или краткое содержание лекционного занятия	Кол-во часов
1	1	Понятие конфликта	2
2	1	Типология конфликта	4
3	1	Атрибутивные признаки конфликта	2
4	2	Прогнозирование конфликта, Способы разрешения конфликта	2
5	2	Структура конфликта	2
6	3	Генезис конфликта	2
7	3	Особенности разных видов конфликта	2

### 5.2. Практические занятия, семинары

№ занятия	№ раздела	Наименование или краткое содержание практического занятия, семинара	Кол-во часов
1	2	Этапы и возможные способы разрешения конфликтной ситуации.	4
2	3	Стратегия и тактика поведения в конфликте.	4
3	4	Переговоры как процесс урегулирования конфликта.	4
4	4	Базовые принципы и основные навыки успешного ведения переговоров.	4

### 5.3. Лабораторные работы

№ занятия	№ раздела	Наименование или краткое содержание лабораторной работы	Кол-во часов
1	2	Принципы разрешения конфликтов.	4
2	3	Генезис конфликтной ситуации.	4
3	4	Процедура переговоров.	4
4	4	Процедура посредничества	4

### 5.4. Самостоятельная работа студента

Выполнение СРС			
Подвид СРС	Список литературы (с указанием разделов, глав, страниц) / ссылка на ресурс	Семестр	Кол-во часов
Составление опорных конспектов, учебных схем	Светлов, В.А. Введение в конфликтологию. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — М. : ФЛИНТА, 2015. — 520 с. Овсянникова, Е.А. Конфликтология: учеб.-метод.пособие. [Электронный ресурс] / Е.А.	8	10

	Овсянникова, А.А. Серебрякова Гришина, Н. В. Психология конфликта Текст Н. В. Гришина. - 2-е изд., перераб. и доп. - СПб. и др.: Питер, 2009. - 538 с.		
тестирование	Светлов, В.А. Введение в конфликтологию. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — М. : ФЛИНТА, 2015. — 520 с. Овсянникова, Е.А. Конфликтология: учеб. -метод.пособие. [Электронный ресурс] / Е.А. Овсянникова, А.А. Серебрякова Гришина, Н. В. Психология конфликта Текст Н. В. Гришина. - 2-е изд., перераб. и доп. - СПб. и др.: Питер, 2009. - 538 с.	8	8
реферат	Светлов, В.А. Введение в конфликтологию. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — М. : ФЛИНТА, 2015. — 520 с. Овсянникова, Е.А. Конфликтология: учеб. -метод.пособие. [Электронный ресурс] / Е.А. Овсянникова, А.А. Серебрякова Гришина, Н. В. Психология конфликта Текст Н. В. Гришина. - 2-е изд., перераб. и доп. - СПб. и др.: Питер, 2009. - 538 с.	8	8
Подготовка к зачету (разработка фрагмента тренинга)	1.Психогимнастика в тренинге Н. Ю. Хрящева, С. И. Макшанов, Е. В. Сидоренко; Под ред. Н. Ю. Хрящевой. - СПб.: Речь, 2000. - 250,[1] с. 2.Фесенко, О.П. Практикум по конфликтологии, или учимся разрешать конфликты (для студентов всех направлений подготовки). [Электронный ресурс] / О.П. Фесенко, С.В. Колесникова. — Электрон. дан. — Выполнение СРС Список литературы (с указанием разделов, глав, страниц) Светлов, В.А. Введение в конфликтологию. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — М. : ФЛИНТА, 2015. — 520 с. Овсянникова, Е.А. Конфликтология: учеб. -метод.пособие. [Электронный ресурс] / Е.А. Овсянникова, А.А. Серебрякова Гришина, Н. В. Психология конфликта Текст Н. В. Гришина. - 2-е изд., перераб. и доп. - СПб. и др.: Питер, 2009. - 538 с. - Для анализа выбирается конкретная жизненная ситуация Подготовка к зачету (разработка фрагмента тренинга) М. : ФЛИНТА, 2014. — 128 с. — Режим доступа: <a href="http://e.lanbook.com/book/44272">http://e.lanbook.com/book/44272</a> — Загл. с экрана.	8	9,75
Эссе (Анализ конкретного конфликта)	Для анализа выбирается конкретная жизненная ситуация (кейс)	8	10
Подготовка к дискуссии (Практические формы работы с конфликтом "Арбитраж,	-	8	8

## 6. Текущий контроль успеваемости, промежуточная аттестация

Контроль качества освоения образовательной программы осуществляется в соответствии с Положением о балльно-рейтинговой системе оценивания результатов учебной деятельности обучающихся.

### 6.1. Контрольные мероприятия (КМ)

№ КМ	Се-мestr	Вид контроля	Название контрольного мероприятия	Вес	Макс. балл	Порядок начисления баллов	Учи-тыва-ется в ПА
1	8	Промежуточная аттестация	реферат	-	1	Зачтено (1 балл): содержание реферата соответствует выбранной теме; включает все структурные компоненты (оглавление, введение, основную часть (3-5 пунктов), заключение); библиографический список оформлен в соответствии с требованиями и включает современную научную литературу в том числе статьи из периодических изданий за последние 5 лет. Не зачтено (0 баллов): содержание реферата не в полной мере раскрывает выбранную тему; отсутствуют какие-либо структурные компоненты реферата; библиографический список оформлен не в соответствии с требованиями и не включает современную научную литературу, в том числе, статьи из периодических изданий за последние 5 лет.	зачет
2	8	Текущий контроль	Эссе (анализ кейса)	50	50	Зачтено: 1. наличие четкой и логичной структуры текста; 2. наличие в эссе авторской позиции по рассматриваемой проблематике; 3. сдача эссе в установленный срок Не зачтено: : заимствованная работа без авторской переработки; отсутствие авторской позиции; отсутствие логики и последовательности в изложении текста; нарушение срока сдачи.	зачет
3	8	Текущий контроль	Разработка фрагмента тренинга эффективного разрешения конфликтов	20	20	Зачтено: продемонстрированы 2 упражнения (работа в малых группах с обратной связью) для тренировки навыков эффективного разрешения конфликтов Не зачтено: не продемонстрированы 2 упражнения (работа в малых группах с обратной связью) для тренировки навыков эффективного разрешения конфликтов	зачет

4	8	Текущий контроль	тестирование	10	5	5 баллов - более 70% правильных ответов 4 балла - более 60% правильных ответов 3 балла - более 50% правильных ответов 2 балла - менее 50% правильных ответов	зачет
5	8	Текущий контроль	Дискуссия	10	1	Зачтено (1 балл): студент демонстрирует авторскую позицию; демонстрирует владение материалом; активно включен в обсуждение. Не зачтено (0 баллов): студент не проявляет себя в обсуждении; демонстрирует незнание	зачет
6	8	Текущий контроль	Устный опрос	10	1	Зачтено (1 балл): студент демонстрирует свою позицию; демонстрирует владение материалом; активно включен в обсуждение. Не зачтено (0 баллов): студент не проявляет себя в обсуждении; демонстрирует незнание обсуждаемой тематики	зачет

## 6.2. Процедура проведения, критерии оценивания

Вид промежуточной аттестации	Процедура проведения	Критерии оценивания
зачет	устный опрос	В соответствии с пп. 2.5, 2.6 Положения

## 6.3. Оценочные материалы

Компетенции	Результаты обучения	№ КМ					
		1	2	3	4	5	6
УК-1	Знает: методологические основы изучения конфликта, классификации и типологии конфликтов	++	+	+	+	+	+
УК-1	Умеет: анализировать конфликтную ситуацию как целостное явление, выявляя ее составляющие элементы и связи между ними	++	++	++	++	++	++
УК-1	Имеет практический опыт: системного анализа конфликтах ситуаций и организации процесса разрешения и посредничества в конфликте	+				++	++
ПК-4	Знает: историю становления и современные проблемы психологии межличностных и организационных конфликтов; основные теории поведения личности в конфликте	+				+	
ПК-4	Умеет: понимать и оценивать позиции различных участников и сторон конфликтных взаимодействий, их интересы и ресурсы	++	++	++	++	+	
ПК-4	Имеет практический опыт: владения методами диагностики конфликтов; владения приемами и способами профилактики и урегулирования различных типов конфликтов	++	++	++	++	+	+

Фонды оценочных средств по каждому контрольному мероприятию находятся в приложениях.

## 7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

### Печатная учебно-методическая документация

#### а) основная литература:

- Гришина, Н. В. Психология конфликта [Текст] Н. В. Гришина. - 2-е изд., перераб. и доп. - СПб. и др.: Питер, 2009. - 538 с.

2. Конфликтология [Текст] учеб. для вузов В. П. Ратников и др.; под ред. В. П. Ратникова. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2007. - 511 с.

3. Анцупов, А. Я. Конфликтология [Текст] учеб. для вузов А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. - 3-е изд. - СПб. и др.: Питер, 2008. - 490 с. ил.

*б) дополнительная литература:*

1. Социальная конфликтология Учеб. пособие для вузов Н. П. Дедов, Т. Ф. Суслова, Е. Г. Сорокина и др.; Под ред. А. В. Морозова; Моск. гос. социал. ун-т; Моск. гос. социал. ун-т. - М.: Академия, 2002. - 331,[1] с.

2. Зеленков, М. Ю. Конфликтология [Текст] учебник для вузов по направлению "Упр. персоналом" М. Ю. Зеленков. - М.: Дашков и К°, 2013. - 323 с.

*в) отечественные и зарубежные журналы по дисциплине, имеющиеся в библиотеке:*

1. Реферативный журнал. Психология. 95 [Текст] отд. вып. Акад. наук СССР, Всесоюз. ин-т науч. и техн. информ. (ВИНИТИ) реферативный журнал. - М.: ВИНИТИ, 1990-1991

*г) методические указания для студентов по освоению дисциплины:*

1. Всемирнова, Ю. В. Психология конфликта Текст метод. рек. Ю. В. Всемирнова ; Юж.-Урал. гос. ун-т, Каф. Социал. психология ; ЮУрГУ. - Челябинск: Издательство ЮУрГУ, 2008. - 13, [1] с.

*из них: учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студента:*

1. Всемирнова, Ю. В. Психология конфликта Текст метод. рек. Ю. В. Всемирнова ; Юж.-Урал. гос. ун-т, Каф. Социал. психология ; ЮУрГУ. - Челябинск: Издательство ЮУрГУ, 2008. - 13, [1] с.

### **Электронная учебно-методическая документация**

№	Вид литературы	Наименование ресурса в электронной форме	Библиографическое описание
1	Методические пособия для самостоятельной работы студента	Электронно-библиотечная система издательства Лань	Фесенко, О.П. Практикум по конфликтологии, или учимся разрешать конфликты (для студентов всех направлений подготовки) Фесенко, С.В. Колесникова. — Электрон. дан. — М. : ФЛИНТА, 2014. — 128 с. <a href="http://e.lanbook.com/book/44272">http://e.lanbook.com/book/44272</a>

Перечень используемого программного обеспечения:

1. Microsoft-Office(бессрочно)

Перечень используемых профессиональных баз данных и информационных справочных систем:

1. ООО "ГарантУралСервис"-Гарант(бессрочно)

### **8. Материально-техническое обеспечение дисциплины**

Вид занятий	№ ауд.	Основное оборудование, стенды, макеты, компьютерная техника, предустановленное программное обеспечение, используемое для различных видов занятий
Лекции	360 (1)	Проектор, экран, ноутбук, звуковые колонки