



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
«Дальневосточный федеральный университет»
(ДФУ)
ШКОЛА ИСКУССТВ И ГУМАНИТАРНЫХ НАУК

СОГЛАСОВАНО
Руководитель ОП


(подпись) М.О. Левадня
(ФИО)

«24» марта 2021

УТВЕРЖДАЮ
Директор Департамента
психологии и образования


(подпись) Калниболанчук И.С.
(ФИО.)
«24» марта 2021 г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Психология управления конфликтами в организации
Направление подготовки 37.04.01 Психология
(магистерская программа «Психология менеджмента»)
Форма подготовки *очная*

курс 1 семестр 1
лекции 36 час.
практические занятия 36 час.
лабораторные работы не предусмотрены
всего часов аудиторной нагрузки 72 час.
самостоятельная работа 108 час.
в том числе на подготовку к экзамену 27 час
контрольные работы не предусмотрены
курсовая работа / курсовой проект не предусмотрены
зачет не предусмотрен
экзамен 1 семестр

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования - магистратура по направлению подготовки 37.04.01 Психология, утвержденного приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 29 июля 2020 г. № 841.

Рабочая программа обсуждена на заседании департамента психологии и образования, протокол № 08 от «24» марта 2021 г.

Директор Департамента психологии и образования: канд. пед. наук, доцент Калниболанчук И.С.

Составитель: канд. психол. н., доцент Аристова И.Л.

Владивосток
2021

Оборотная сторона титульного листа РПД

I. Рабочая программа пересмотрена на заседании Департамента психологии и образования:

Протокол от « ____ » _____ 20__ г. № _____

Директор Департамента психологии и образования

(подпись)

(И.О. Фамилия)

II. Рабочая программа пересмотрена на заседании Департамента психологии и образования:

Протокол от « ____ » _____ 20__ г. № _____

Директор Департамента психологии и образования

(подпись)

(И.О. Фамилия)

III. Рабочая программа пересмотрена на заседании Департамента психологии и образования:

Протокол от « ____ » _____ 20__ г. № _____

Директор Департамента психологии и образования

(подпись)

(И.О. Фамилия)

IV. Рабочая программа пересмотрена на заседании Департамента психологии и образования:

Протокол от « ____ » _____ 20__ г. № _____

Директор Департамента психологии и образования

(подпись)

(И.О. Фамилия)

Цели и задачи освоения дисциплины:

Цель дисциплины «Психология управления конфликтами в организации»: формирование у магистрантов навыков снижения конфликтогенности персонала и формирования комплекса мероприятий по профилактике и ликвидации последствий организационных конфликтов.

Задачи дисциплины «Психология управления конфликтами в организации»:

- освоение теоретико-методологических основ психологии конфликта;
- формирование навыков анализа эффективности существующей в организации системы профилактики организационных конфликтов;
- формирование навыков выполнения основных функций управления психологической практикой в организации в ситуации конфликта;
- формирование навыков ведения просветительской деятельности в трудовых коллективах по предупреждению конфликта;
- формирование навыков создания программы индивидуального психологического консультирования персонала и групповой психологической работы в трудовых коллективах.

Результаты освоения (формирование компетенций):

Наименование категории (группы) общепрофессиональных компетенций	Код и наименование общепрофессиональной компетенции (результат освоения)	Код и наименование индикатора достижения компетенции
Администрирование (организация и управление)	ОПК-9 Способен выполнять основные функции управления психологической практикой	ОПК -9.1 Ставит цели, составляет план и распределяет задачи для осуществления психологической практики
		ОПК -9.2 Использует современные методы мотивации и контролирует исполнение работ в рамках психологической практики
		ОПК -9.3 Применяет различные стили управления, методы делегирования и обратной связи в рамках психологической практики

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Наименование показателя оценивания (результата обучения по дисциплине)
	Определение психологических предпосылок конфлик-

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Наименование показателя оценивания (результата обучения по дисциплине)
ОПК -9.1 Ставит цели, составляет план и распределяет задачи для осуществления психологической практики	та в организации
	Планирование мероприятий по предупреждению конфликта в организации
ОПК -9.2 Использует современные методы мотивации и контролирует исполнение работ в рамках психологической практики	Знание психологических моделей управления изменениями
	Оценивание методов поддержки процесса изменений в ситуации инновационного конфликта
ОПК -9.3 Применяет различные стили управления, методы делегирования и обратной связи в рамках психологической практики	Описание правил делегирования задач при работе по профилактике конфликта
	Осуществление корректной обратной связи при мониторинге корпоративной культуры

Тип задач	Код и наименование профессиональной компетенции (результат освоения)	Код и наименование индикатора достижения компетенции
Просветительно-профилактический	ПК-2 Способен вести просветительскую и психолого-профилактическую деятельность в трудовых коллективах по предупреждению профессиональных рисков в различных видах деятельности	ПК -2.2 Осуществляет психологическую работу, в том числе тренинговую, по предупреждению и разрешению конфликтов в трудовых коллективах
Консультативный	ПК -3 Способен создавать программы индивидуального психологического консультирования персонала и групповой психологической работы в трудовых коллективах	ПК -3.1 Оказывает психологическую помощь (консультирование, развитие, коррекция) сотрудникам организаций, имеющими психологические проблемы разного характера (межличностные, профессиональные и т.д.) по их запросу
		ПК -3.2 Создает программы, в том числе тренинговые, по управлению конфликтами в трудовых коллективах, а также при взаимодействиях с клиентами и потребителями
		ПК -3.3 Проводит психологическое консультирование управленческого персонала по вопросам взаимодействия с коллективом, командообразования, созданию благоприятного психологического климата и психологического сопровождения бизнес-процессов

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Наименование показателя оценивания (результата обучения по дисциплине)
ПК -2.2 Осуществляет психологическую работу, в том числе тренинговую, по предупреждению и разрешению конфликтов в трудовых коллективах	Знание психологических основ предупреждения и разрешения организационных конфликтов
	Определение механизма возникновения организационного конфликта
ПК -3.1 Оказывает психологическую помощь (консультирование, развитие, коррекция) сотрудникам организаций, имеющими психологические проблемы разного характера (межличностные, профессиональные и т.д.) по их запросу	Знание психологических проблем адаптационного периода
	Осуществление консультации по вопросам эффективной межличностной коммуникации
ПК -3.2 Создает программы, в том числе тренинговые, по управлению конфликтами в трудовых коллективах, а также при взаимодействиями с клиентами и потребителями	Знание методов управления организационным конфликтом на психологическом уровне
	Знание правил рационального общения в конфликте
ПК -3.3 Проводит психологическое консультирование управленческого персонала по вопросам взаимодействия с коллективом, командообразования, созданию благоприятного психологического климата и психологического сопровождения бизнес-процессов	Регулирование неформального общения в целях предупреждения конфликтов в организации
	Знание основ консультационной работы по вопросам профессионального выгорания и профессиональных стрессов

1. Трудоёмкость дисциплины и видов учебных занятий по дисциплине

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 5 зачётных единиц (180 академических часов). Планом предусмотрены лекции – 36 час., практические занятия – 36 час., самостоятельная работа обучающегося в период теоретического обучения – 81 час, самостоятельная работа обучающегося и контактная работа обучающегося с преподавателем в период промежуточной аттестации – 27 час.

Виды учебных занятий и работы обучающегося по дисциплине:

Обозначение	Виды учебных занятий и работы обучающегося
Лек	Лекции
Пр	Практические занятия
СР	Самостоятельная работа обучающегося в период теоретического обучения
Контроль	Самостоятельная работа обучающегося и контактная работа обучающегося с пре-

Структура дисциплины:

Форма обучения – очная.

№	Наименование раздела дисциплины	Семестр	Количество часов по видам учебных занятий и работы обучающегося						Формы промежуточной аттестации, текущего контроля успеваемости
			Лек	Лаб	Пр	ОК	СР	Контроль	
1	Психология конфликта	1	14	-	14				УО-1 собеседование;
2	Управление конфликтом в организации	1	22	-	22	-	81	27	УО-4 групповая дискуссия; Пр-3 эссе; Пр-4 реферат; Пр-7 конспект; Пр-11 разноуровневые задачи (кейс)
Итого:			36		36		81	27	180

III. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ТЕОРЕТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КУРСА

Лекционные занятия (36 час.)

Раздел I. Психология конфликта (14 час.)

Тема 1. Понятие конфликта (2 час.)

История становления конфликтологических идей. Проблема определения конфликта. Виды конфликтных явлений. Взгляды Л. Козера на конфликт. Позитивные функции конфликта.

Тема 2. Феноменология конфликта (4 час.)

Структура конфликта. Субъекты конфликта, понятие ранг субъекта. Понятие предмет конфликта. Условия возникновения и протекания конфликта. Динамические характеристики конфликта.

Тема 3. Механизмы возникновения конфликтов (4 час.)

Роль восприятия в возникновении конфликтов. Особенности восприятия в конфликте. Обстоятельства, способствующие возникновению конфликта, и обстоятельства, препятствующие конфликту. Возможности транзактного анализа в конфликтологии. Формулы возникновения конфликтов. Механизмы возникновения межгрупповых конфликтов.

Тема 4. Поведение личности в конфликте (4 час.)

Стратегии поведения личности в конфликте. Тактики поведения в конфликте. Модели развития конфликтной ситуации. Типы конфликтных личностей.

Раздел 2. Управление конфликтом в организации (22 час.)

Тема 1. Управление организационным конфликтом (8 час.)

Понятие организации. Виды конфликтов в организации. Уровни конфликтов в организации. Формы производственных конфликтов. Методы управления конфликтами. Межличностные методы управления конфликтами. Структурные методы управления конфликтами. Функции управления конфликтом.

Тема 2. Предупреждение и профилактика конфликтов в организации (6 час.)

Основные понятия и процессы управления конфликтом в организации. Предупреждение и профилактика – их роль в управлении конфликтом в организации. Разрешение, соглашение, стимулирование конфликта. Коммуникативная культура в контексте управления конфликтами в организации. Неформальное общение в организации. Инновационные конфликты – сопротивление изменениям, преодоление сопротивлений. Роль доверия в профилактике организационного конфликта.

Тема 3. Виды и функции переговоров (2 час.)

История медиации и переговоров как способов разрешения конфликтов. Переговоры – организация, функции, основные подходы к ведению. Позици-

онные переговоры и принципиальные переговоры – сравнительная характеристика. Интегративные решения и их виды.

Тема 4. Психологические аспекты индивидуального консультирования персонала и групповой психологической работы в трудовых коллективах (6 час.)

Роль менеджера в управлении конфликтами в организации. Профессиональный стресс и синдром эмоционального выгорания в контексте организационного конфликта. Методы предотвращения конфликтов в организации на психологическом уровне. Возможности индивидуального консультирования и групповой психологической работы в трудовых коллективах.

**IV. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ
КУРСА И САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ
Практические занятия (36 час.)**

Занятие 1. Понятие конфликт (2 час.)

1. Понятие конфликт
2. Вклад философии, социологии и психологии в развитие конфликтологических идей
3. Взгляды Л. Козера на конфликт
4. Позитивные функции конфликта

Самостоятельная работа состоит в изучении литературы по теме занятия, подготовке доклада (сообщения), выполнении практического задания.

Занятие 2. Конфликт как феномен (2 час.)

1. Объективные и субъективные структурные элементы конфликта
2. Факторы, определяющие длительность конфликта
3. Динамические характеристики конфликта

Самостоятельная работа состоит в изучении литературы по теме занятия, подготовке доклада (сообщения), выполнении практического задания.

Занятие 3-4. Составление карты конфликта (4 час.)

1. Описание организационного конфликта (индивидуально)
2. Выявление его структурных элементов

3. Составление карты организационного конфликта

Самостоятельная работа состоит в изучении литературы по теме занятия, выполнении практического задания.

Занятие 5-6. Механизмы возникновения конфликтов (4 час.)

1. Восприятие в конфликте
2. Транзактный анализ в конфликтологии
3. Формулы возникновения конфликтов
4. Обстоятельства, способствующие возникновению конфликта
5. Обстоятельства, препятствующие конфликту

Самостоятельная работа состоит в изучении литературы по теме занятия, выполнении практического задания.

Занятие 7-8. Механизмы возникновения межгрупповых конфликтов (4 час.)

1. Механизм межгрупповой враждебности в контексте разных психологических подходов
2. Возможности использования теории социальной идентичности в качестве объяснительной модели организационного конфликта
3. Теория реалистического конфликта
4. Внутригрупповой фаворитизм как механизм организационного конфликта

Самостоятельная работа состоит в изучении литературы по теме занятия, подготовке доклада (сообщения), выполнении практического задания.

Занятие 9. Поведение личности в конфликте (2 час.)

1. Стратегии поведения в конфликте
2. Тактики поведения в конфликте
3. Анализ идей Т.Котарбинского относительно техник борьбы в конфликте (Трактат о хорошей работе, Техника борьбы гл.13)
4. Модель двойной заинтересованности
5. Модель предполагаемой перспективы продуктивности стратегии

Самостоятельная работа состоит в изучении литературы по теме занятия, подготовке доклада (сообщения), выполнении практического задания.

Занятие 10. Виды и формы конфликтов в организации (2 час.)

1. Виды конфликтов в организации
2. Уровни конфликтов в организации
3. Формы производственных конфликтов

Самостоятельная работа состоит в изучении литературы по теме занятия, подготовке доклада (сообщения), выполнении практического задания.

Занятие 11-12. Общая характеристика управления конфликтами в организации (4 час.)

1. Структурные методы управления конфликтами в организации
2. Межличностные методы управления конфликтами в организации

Самостоятельная работа состоит в изучении литературы по теме занятия, подготовке конспекта, выполнении практического задания.

Занятие 13-14. Коммуникативная культура в организации (4 час.)

Формат групповой дискуссии

1. Организационная культура – понятие, структура
2. Коммуникативная культура в организации в свете управления конфликтом
3. Правила конструктивной критики
4. Ассертивное поведение
5. Эмоциональный интеллект в контексте коммуникативной культуры

Самостоятельная работа состоит в изучении литературы по теме занятия, в написании эссе, выполнении практического задания.

Занятие 15. Переговоры как способ управления конфликтом (2 час.)

Формат групповой дискуссии

1. Переговоры – эволюция, планирование, функции
2. Подходы к переговорам – принципиальные переговоры и позиционные.
3. Характеристики принципиальных переговоров

4. Интегративные решения и их виды

Самостоятельная работа состоит в изучении литературы по теме занятия, выполнении практического задания.

Занятие 16-17. Отработка навыков ведения переговоров (4 час.)

Занятие проводится в формате деловой игры (Заключение контракта, Поток, Переговоры).

Самостоятельная работа состоит в изучении литературы по теме занятия, выполнении практического задания.

Занятие 18. Подведение итогов (2 час.)

В формате групповой дискуссии предлагается обсудить вопрос о роли и функциях психолога в организации – в ситуации помощи в адаптации, в ситуации знакомства с организацией и ее нормами, в ситуации конфликта.

Самостоятельная работа по дисциплине включает чтение и конспектирование рекомендуемой литературы, подготовку к семинарским занятиям, написание реферата, написание эссе, решение кейс-задач.

V. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине «Психология управления конфликтами в организации» включает в себя:

- план-график выполнения самостоятельной работы по дисциплине, в том числе примерные нормы времени на выполнение по каждому заданию;
- характеристика заданий для самостоятельной работы обучающихся и методические рекомендации по их выполнению;
- требования к представлению и оформлению результатов самостоятельной работы;
- критерии оценки выполнения самостоятельной работы.

План-график выполнения самостоятельной работы по дисциплине

№ п/п	Дата/сроки выполнения	Вид самостоятельной работы	Примерные нормы времени на выполнение	Форма контроля
1	1-2-я недели	чтение и конспектирование рекомендуемой литературы; подготовка к семинарскому занятию	10 часов	УО-1 собеседование; ПР-7 - конспект
2	3-4 я недели	чтение и конспектирование рекомендуемой литературы; подготовка к семинарскому занятию; подготовка реферата	10 часов	УО-1 собеседование
3	5-6 я недели	чтение и конспектирование рекомендуемой литературы; подготовка к семинарскому занятию	10 часов	УО-1 собеседование; ПР-7 - конспект
4	7-8 я недели	чтение и конспектирование рекомендуемой литературы; подготовка к семинарскому занятию;	10 часов	УО-1 собеседование; ПР-4 - реферат
5	9-10 я недели	чтение и конспектирование рекомендуемой литературы; подготовка к семинарскому занятию, подготовка реферата	10 часов	УО-1 собеседование
6	11-12 я недели	чтение и конспектирование рекомендуемой литературы; подготовка к семинарскому занятию	10 часов	УО-1 собеседование; ПР-7 - конспект
7	13-14 я недели	чтение и конспектирование рекомендуемой литературы; подготовка к семинарскому занятию; написание эссе	10 часов	УО-1 собеседование; УО-4 групповая дискуссия; ПР-3 - Эссе
8	15-18 я недели	чтение и конспектирование рекомендуемой литературы; подготовка к семинарскому занятию	11 часов	УО-1 собеседование; УО-4 групповая дискуссия; ПР-11 разноуровневые задачи (кейс)
9	1-18 неделя	Подготовка к экзамену	27 часов	УО-1 собеседование
			108 часов	

Характеристика заданий для самостоятельной работы магистрантов и методические рекомендации по их выполнению

Самостоятельная работа магистрантов предполагает следующие виды работ:

1. Знакомство с рекомендуемой учебной и научной литературой по психологии управления конфликтами в организации.
2. Подготовка к семинарским занятиям.
3. Подготовка рефератов и презентаций по темам рефератов на практические занятия.
4. Конспектирование научных трудов, в т.ч. профильных журнальных статей по теоретическим, методологическим и практическим аспектам психологии управления конфликтами в организации.
5. Написание эссе.

Характеристика заданий для самостоятельной работы обучающихся и методические рекомендации по их выполнению.

Самостоятельная работа магистранта по освоению дисциплины начинается со знакомства с периодическими изданиями, рассматривающими вопросы психологии мотивации персонала («Вестник Московского университета», серия «Психология»; «Журнал практического психолога»; «Психологический журнал»; «Психолог», «Психологические исследования: электронный научный журнал», «Вопросы психологии» и др.).

Для оптимизации работы с тематической периодикой рекомендуется использовать ресурс электронной библиотеки <http://elibrary.ru>

Характеристика заданий для самостоятельной работы обучающихся и методические рекомендации по их выполнению

Темы для групповых дискуссий

Занятие 13. Коммуникативная культура в организации

Занятие 15. Позиционные и принципиальные переговоры как способ управления конфликтом

Занятие 18. Роль и функции психолога в организации – в ситуации помощи в адаптации, в ситуации знакомства с организацией и ее нормами, в си-

туации конфликта. Плюсы и минусы работы штатного-приходящего психолога.

Методические рекомендации для подготовки к дискуссии.

Дискуссия – это взаимодействие преподавателя и обучающихся, свободный обмен мнениями, идеями и взглядами по исследуемому вопросу. Дискуссия предназначена для активизации познавательной деятельности аудитории, формирования личностной позиции по рассматриваемой проблеме. Данный метод позволяет увидеть, насколько эффективно слушатели используют полученные знания.

Дискуссия позволяет развивать коммуникативную компетентность магистрантов, умение вести дебаты, выражать свою точку зрения и слушать оппонентов. Свободная дискуссия обладает малой регламентацией действий участников. Преподаватель или назначенный ведущий задает актуальную тему и приглашает всех к диалогу. Члены группы могут дополнять выступление своего спикера, а также задавать вопросы оппонентам. Такая работа способствует расширению сознания участников, формированию позиции по тому или иному вопросу. Дискуссии планируются, поэтому позиции свои участники обдумывают заранее. Время такой дискуссии ограничивается 1 аудиторным часом. В завершении обязательно подводятся итоги, отмечаются наиболее яркие и удачные выступления.

Таким образом, данный метод позволяет увидеть, насколько эффективно магистранты используют свои знания в ходе обсуждения.

Выбор вопросов и темы для обсуждений осуществляет преподаватель в зависимости от конкретных дидактических задач, которые ставятся перед аудиторией.

Требования к представлению и оформлению результатов самостоятельной работы по подготовке к дискуссии

При участии в групповой дискуссии магистрант формулирует собственное мнение по обсуждаемой теме с опорой на литературные первоисточники;

должен уметь аргументировать высказываемую точку зрения, приводить примеры; соблюдать этикет общения, не перебивать оппонентов, поддерживать конструктивный диалог даже в ситуации разногласия по обсуждаемому вопросу. Важными показателями эффективной самостоятельной подготовки к дискуссии является умение ориентироваться в первоисточниках, способность провести сравнительный анализ разных точек зрения (разных авторов), обобщить высказывания всех участников дискуссии и сделать обоснованные комплексные выводы.

Критерии оценки выполнения самостоятельной работы по подготовке и участию в дискуссии:

2 балла выставляется магистранту, если магистрант активно включается в обсуждение, выражает своё мнение по сформулированной проблеме, аргументирует его с опорой на данные отечественной и зарубежной литературы, статистические сведения, информация нормативно- правового характера; не допускает фактологических ошибок, связанных с пониманием проблемы; способен привести иллюстрирующие примеры.

1 балл выставляется магистранту, если - ответ характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения; допущено не более 1 ошибки при объяснении смысла или содержания проблемы; для аргументации приводятся примеры, но без опоры на данные отечественных и зарубежных авторов.

0 баллов выставляется магистранту, если - ответ отсутствует, либо не раскрыта структура и теоретическая составляющая темы; допущено три или более трех ошибок в смысловом содержании раскрываемой проблемы.

Темы для конспектирования

1. Ерина С. Рольевые конфликты в управленческих процессах //Конфликтология: Хрестоматия /Н.И. Леонов – М., 2003.
http://www.gumer.info/bibliotek_Buks/Psihol/Konflikt/index.php

2. Гришина Н. Обучение психологическому посредничеству в разрешении конфликтов //Конфликтология: Хрестоматия /Н.И. Леонов – М., 2003.
http://www.gumer.info/bibliotek_Buks/Psihol/Konflikt/index.php
3. Левин К. Разрешение затяжного производственного конфликта //Психология конфликта: Хрестоматия /Н. В. Гришина – СПб., «Питер», 2001.

Методические рекомендации для подготовки конспекта

Конспектирование источника - это логически связанная структурированная запись необходимого материала. Конспект содержит как основные положения читаемого текста, так и факты и доказательства представленных положений. Цель конспекта – в сжатой форме пересказать основные мысли прочитанного. Конспект является сочетанием выписок, цитат и должен иметь план, чтобы по прошествии времени можно было восстановить прочитанное. Конспект учит самостоятельно работать над темой.

Требования к представлению и оформлению результатов конспектирования

1. Вначале пишется название источника конспектирования, выходные данные текста.
2. Следующим этапом является прочтение текста, возможно, и не раз.
3. Составляется план - основа конспекта.
4. При написании конспекта должны оставаться большие поля для заметок и дополнений.
5. Запись ведется своими словами в виде пересказа.
6. Важные моменты подчеркиваются или выделяются цветом.
7. Допустимы общепринятые сокращения.
8. Соблюдаются правила цитирования с указанием страницы.

Критерии оценки выполнения самостоятельной работы по подготовке конспекта:

2-3 балла – наличие конспекта по заданной теме, предоставленного в указанный срок.

1 балл – наличие конспекта по заданной теме, срок предоставления не соблюден.

0 баллов – задание не выполнено

Темы реферата:

1. К.Хорни о культурных основаниях психологического конфликта
2. Ролевые конфликты и стратегии их разрешения
3. Своеобразие взглядов К. Левина на психологический конфликт
4. Работа Г.Зиммеля «Человек как враг»
5. Основные идеи работы К.Левина «Затяжной производственный конфликт»
6. Виды организационных конфликтов
7. Психологические аспекты конфликта интересов
8. Управление конфликтами в командах
9. Связь мотивации власти с организационными конфликтами
10. Установление причин конфликтных столкновений в современных российских организациях.
11. Разработка программы предупреждения конфликтов в организации.
12. Упорядочение взаимодействия смежных подразделений как условие профилактики организационных конфликтов.
13. Соблюдение принципов социальной справедливости как средство предотвращения конфликтов.
14. Оценка конфликтности субъектов взаимодействия на основе трансактного анализа.
15. Конфликт и манипуляция.
16. Вертикальные конфликты: причины, предупреждение, способы разрешения.
17. Психологические причины конфликтологических решений.
18. Эскалация конфликта и способы его преодоления.

19. Разъяснение требований к сотрудникам как условие профилактики внутриличностных и межличностных конфликтов в организации.
20. Примирительные процедуры урегулирования конфликтов.
21. Социальное партнерство и его роль в повышении конфликтной компетентности организации.
22. Технологии рационального поведения разрешения межличностных конфликтов и преодоления стрессов.
23. Качество трудовой жизни и профилактика конфликтов в организации.
24. Роль руководителя в управлении конфликтами.
25. Предупреждение конфликтов при проведении текущей деловой оценке сотрудников.
26. Коммуникативная компетентность субъектов взаимодействия и технологии ее формирования.
27. Факторы организационных конфликтов.
28. Диагностика уровня напряженности в организационных взаимодействиях.
29. Психологические механизмы защиты личности в конфликте.
30. Карта конфликта и порядок ее составления.
31. Методы реализации стратегии сотрудничества.
32. Приемы урегулирования конфликтов.
33. Виды конфликтов.
34. Тактики, используемые третьей стороной в конфликте.
35. Методы предупреждения организационных конфликтов
36. Гендерные различия как фактор возникновения конфликтов
37. Понятие групповых конфликтов. Конфликты «личность – группа».
38. Система повышения конфликтологической компетентности сотрудников.
39. Эмоциональное выгорание как фактор возникновения конфликтов.

Методические рекомендации для подготовки реферата

Реферат представляет собой краткое изложение в письменном виде или в форме публичного доклада содержания литературного источника по заданной теме с раскрытием его основного содержания по всем затронутым вопросам, сопровождаемое оценкой и выводами референта. В реферате отражается объективное представление о характере освещаемого текста работы, излагаются наиболее существенные моменты ее содержания.

Магистрант самостоятельно ищет литературный источник для подготовки реферата по выбранной теме. Допустимо использовать несколько литературных источников для более полного раскрытия темы.

Цель реферата – дать относительно полное представление о затронутых в первоисточнике вопросах.

В реферате не используются рассуждения и исторические экскурсы. Материал подается в форме описания фактов. Информация излагается точно, кратко, без искажений и субъективных оценок. Текст реферата не должен быть сокращенным пересказом. Он должен отражать все то, что заслуживает особого внимания. В тексте реферата не должно быть повторений и общих фраз. Исключается использование прямой речи и диалогов.

Целесообразно включить в текст реферата основные выводы автора первоисточника.

Объем реферата колеблется в зависимости от первичного печатного документа и характера реферата и может составлять 1/8 или 10-15 % от объема первоисточника.

В ходе реферирования всегда выполняются две **задачи**:

- выделение основного и главного;
- краткое формулирование этого главного.

Для реализации поставленных задач необходимо пользоваться следующей **последовательностью действий**:

1. Первичный просмотр текста и ознакомление с общим смыслом.

2. Внимательное чтение текста для ознакомления с общим содержанием и для целостного восприятия. Необходимо досконально понять все нюансы содержания, разобраться в освещаемом вопросе.

3. Определяется основная тема текста.

4. Проводится смысловой анализ текста, выделяется информация, которая подтверждает, раскрывает или уточняет основную тему.

5. Перечитываются абзацы, вызвавшие трудность в понимании.

6. Распределяется весь материал статьи по степени его важности. Выделяются основные мысли автора, которые записываются кратко. Также решается вопрос о второстепенной информации, которая будет представлена в сокращенном виде.

7. Формулируется главная мысль всего текста, если это не сделано самим автором.

План реферата

1) Вводная часть, где говорится о цели реферирования, указывается тема реферата, т.е. более узкая предметная отнесенность статьи.

2) Описательная часть начинается с главной мысли первоисточника. Дается формулировка вопроса, приводится вывод по этому вопросу и необходимая цепь доказательств в их логической последовательности.

3) Заключительная часть, которая содержит выводы автора по реферируемому материалу, представляет краткое резюме актуальности материала и степень его новизны.

Таким образом, подводя итоги, можно резюмировать следующее:

1.Реферат - это краткое обобщенное изложение содержания источника информации (статьи, ряда статей, монографии и др.).

2.Реферат состоит из трех частей: общая характеристика текста (выходные данные, формулировка темы); описание основного содержания; выводы референта. Реферат должен раскрывать основные концепции исходного текста.

3.Цель реферирования: создать «текст о тексте». Реферат – не конспект.

Пример реферирования статьи

Данный пример условно рассматривает возможность анализа статьи путем ее реферирования.

Вначале дается **общая характеристика** текста. Затем предоставляется описание основного содержания. В конце подводятся итоги изучения статьи, делаются выводы референта.

Под общей характеристикой текста подразумевается общее описание текста: о чем он, чему посвящен, как построен, из каких разделов состоит.

Например

В статье Иванова Н.И. «.....», размещенной в журнале «Психологическое обозрение» №2 за 2014 год

Статья посвящена

Она состоит из введения и трех небольших разделов.

Описание основного содержания

Сущность проблемы сводится к ... или Речь в данной статье идет о...
или В статье рассматриваются ...

1. Композиция текста

Статья делится на части.

Статья начинается с и заканчивается....

2. Описание содержания

Во введении автор отмечает, что

В первом разделе автор анализирует

Во втором разделе автор рассматривает....

Автор сообщает, что

Третий раздел, названный, посвящен

Автор отмечает, что

Автор статьи сообщает также о

Автор считает, что

В качестве иллюстрации в статье содержитсяЭтот факт можно расценивать как

3. Иллюстрация автора своих положений.

Автор приводит факты, цифры, ученый подтверждающий исследование

В статье проводится

Автор приходит к выводу...

Автор приводит нас к заключению..

Автор делает вывод, что...

В статье подводятся итоги

В заключении говорится, что...

Сущность изложенного сводится к ...

Заключение, выводы автора статьи

4. Выводы референта

Таким образом, в статье убедительно доказано...

Получили освящение...

Основная ценность работы, на наш взгляд, заключается в

Достоинством работы является ...

Недостатком работы является....

Вызывают возражение...

Нельзя не согласится с автором статьи....

Резюме.

(При подготовке материала использовались Методические рекомендации для самостоятельной работы студентов Л.П. Маркушевой, Ю.А. Цапаевой, С.-Петербург, 2008.)

Требования к представлению и оформлению результатов самостоятельной работы по подготовке реферата.

Структура реферата включает в себя следующие элементы:

- титульный лист;
- содержание (в случае, если объем реферата превышает 10 страниц, а основная часть разбита на главы и параграфы)
- введение;

- основная часть (главы и параграфы);
- заключение;
- приложение (при необходимости);
- список литературы и источников.

Введение обычно содержит вступление, обоснование актуальности выбранной темы, формулировку цели и задач реферата, краткий обзор литературы и источников по проблеме, историю вопроса

Основная часть реферата должно соответствовать теме, полно ее раскрывать. Следует стремиться к тому, чтобы изложение было ясным, простым, точным и при этом выразительным. При изложении материала необходимо соблюдать общепринятые правила:

- не рекомендуется вести повествование от первого лица единственного числа (такие утверждения лучше выражать в безличной форме);
- при упоминании в тексте фамилий обязательно ставить инициалы перед фамилией;
- каждая глава (параграф) начинается с новой строки;
- при изложении различных точек зрения и научных положений, цитат, выдержек из литературы, необходимо указывать источники, т.е. приводить ссылки.

Заключение – самостоятельная часть реферата. Оно не должно быть переложением содержания работы. Заключение должно содержать: основные выводы в сжатой форме; оценку полноты и глубины решения тех вопросов, которые вставали в процессе изучения темы.

Объем заключения – 1-2 страницы печатного текста формата А4. Общий объем реферата не менее 7 и не более 15 страниц печатного текста.

Список используемых источников оформляется в соответствии с требованиями оформления. Недопустимо в качестве первоисточников использовать рефераты, конспекты, контрольные, курсовые и дипломные работы других магистрантов, в т.ч. выложенные в сети интернет.

Критерии оценки выполнения самостоятельной работы по подготовке реферата

При оценке защиты реферата учитывается качество презентации доклада, умение отвечать на вопросы слушателей, манеру ответа. Обязательным требованием к работам являются четкость и краткость, соблюдение логики высказываний, структурированность изложения материала магистрантом.

Оценка реферирования отражает:

- качество освоения материала (насколько правильно выделены главные мысли, на каком уровне сформулированы ответы на вопросы и т.п.);
- степень освоения фактического объема реферата имеющемуся объему первоисточника (все ли главное получило отражение в реферате);
- своевременность выполнения реферирования.

Критерии оценки реферата

5 баллов - если ответ показывает прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа; умение приводить примеры современных проблем изучаемой области.

4 - балла - ответ, обнаруживающий прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается одна - две неточности в ответе.

2-3 - балла – оценивается ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой предметной области, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы; знанием основных вопросов теории; слабо

сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры; недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа; неумение привести пример развития ситуации, провести связь с другими аспектами изучаемой области.

0-1 балла – ответ, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы; незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов; неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Допускаются серьезные ошибки в содержании ответа; незнание современной проблематики изучаемой области.

Написание творческой работы (эссе) на тему:

1. «Причины конфликтов при организационных изменениях, способы преодоления сопротивления нововведениям»

2. «Деятельность руководителя в управлении конфликтом»

Необходимо выбрать одну из двух тем и подготовить эссе на основе литературного обзора тематической периодики из профильных журналов.

Методические рекомендации по написанию творческой работы (эссе)

Эссе - самостоятельная творческая письменная работа (сочинение), в которой полно и аргументированно излагается собственная точка зрения на свободную тему. В работе подытоживаются мысли по определенной проблеме.

Эссе начинается с постановки проблемы и уточнения своей позиции. Цель работы – раскрыть предложенную тему, приводя различные аргументы с подкреплением доказательств, примеров. Для объективности используются безличные или неопределенно-личные предложения. Приводятся факты, подтверждающие высказанные идеи.

Между вступлением и основной частью должна соблюдаться пропорция (вступление представляет десятую долю основной части). В заключении подводятся итоги работы, усиливается смысл и значение написанного. На заключительную часть отводится такой же объем, как и на вступительную. Вступление и заключение писать сложно, именно они имеют решающее значение. Творческий подход к работе заключается в том, что автор сам вправе выбрать композицию своей работы. Только автор может определить способ изложения своих мыслей для раскрытия темы эссе.

Требования к представлению и оформлению результатов самостоятельной работы по написанию эссе

Эссе должно отражать собственную точку зрения автора по сути раскрываемого вопроса. Эссе оформляется в соответствии с общими требованиями оформления письменных работ, сдается преподавателю в установленный срок. Наличие титульного листа является обязательным элементом данного вида работы. Рекомендуемый объем работы не должен превышать 3-х страниц печатного текста (лист формата А4).

Критерии оценки выполнения самостоятельной работы по написанию эссе:

4-5 баллов выставляется магистранту, если магистрант выразил своё мнение по сформулированной проблеме, аргументировал его, точно определив ее содержание и составляющие; приведены данные отечественной и зарубежной литературы, статистические сведения, информация нормативно- правового характера; магистрант знает и владеет навыком самостоятельной исследовательской работы по теме исследования; методами и приемами анализа теоретических и/или практических аспектов изучаемой области; фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет; работа выполнена и сдана в указанный срок, оформлена в соответствии с требованиями к оформлению.

3-2 - балла - работа характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения; допущено не более 1 ошибки при объяснении смысла или содержания проблемы; для аргументации приводятся дан-

ные отечественных и зарубежных авторов; продемонстрированы исследовательские умения и навыки. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет; допущены одна-две ошибки в оформлении работы; сроки соблюдены.

0-1 баллов - если работа представляет собой пересказанный или полностью переписанный исходный текст, без каких бы то ни было комментариев, анализа; не раскрыта структура и теоретическая составляющая темы; допущено три или более трех ошибок в смысловом содержании раскрываемой проблемы, в оформлении работы; сроки не соблюдены.

VI. КОНТРОЛЬ ДОСТИЖЕНИЯ ЦЕЛЕЙ КУРСА

№ п/ п	Контролируемые разделы / темы дисциплины	Код и наименование индикатора достижения	Результаты обучения	Оценочные средства	
				текущий контроль	промежуточная аттестация
1	Раздел I. Психология конфликта	ОПК -9.1 Ставит цели, составляет план и распределяет задачи для осуществления психологической практики	Знает, умеет	УО-1 ПР-4 ПР-7	Вопросы к экзамену 1-22
		ОПК -9.2 Использует современные методы мотивации и контролирует исполнение работ в рамках психологической практики	Знает, умеет		
		ОПК -9.3 Применяет различные стили управления, методы делегирования и обратной связи в рамках психологической практики	Знает, умеет		
2	Раздел II. Управление конфликтом в организации	ПК -2.2 Осуществляет психологическую работу, в том числе тренинговую, по предупреждению и разрешению конфликтов в трудовых коллективах	Знает, умеет	УО-1 УО-4 ПР-3 ПР-7 ПР-11	Вопросы к экзамену 23-40
		ПК -3.1 Оказывает психологическую помощь (консультирование, развитие, коррекция) сотрудникам организаций, имеющими психологические проблемы разного характера (межличностные, профессиональные и т.д.) по их запросу	Знает, умеет		
		ПК -3.2 Создает программы, в том числе тренинговые, по управлению конфликтами	Знает		

	в трудовых коллективах, а также при взаимодействиями с клиентами и потребителями			
	ПК -3.3 Проводит психологическое консультирование управленческого персонала по вопросам взаимодействия с коллективом, командообразования, созданию благоприятного психологического климата и психологического сопровождения бизнес-процессов	Знает, умеет		

VII. СПИСОК УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ И ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Основная литература

(печатные и электронные издания)

1. Консультирование и коучинг персонала в организации: учебник и практикум для бакалавриата и магистратуры / Н. В. Антонова [и др.]; под редакцией Н. В. Антоновой, Н. Л. Ивановой. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 370 с. — (Бакалавр и магистр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-8176-6. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/436457> (дата обращения: 29.12.2019).

2. Низова, Л.М. Организационно-управленческая конфликтология: учебно-методическое пособие / Л.М. Низова. — Йошкар-Ола: ПГТУ, 2017. — 88 с. — ISBN 978-5-8158-1810-1. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система «Лань»: [сайт]. <https://e.lanbook.com/book/93214?category=4639>

3. Почебут, Л. Г. Организационная социальная психология : учебное пособие для академического бакалавриата / Л. Г. Почебут, В. А. Чикер. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 246 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-07752-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/438113> (дата обращения: 29.12.2019).

Дополнительная литература

(электронные и печатные издания)

1. Земедлина Е. А. Конфликтология: Учеб. пособие / Е.А. Земедлина. - 2-е изд. - М.: ИЦ РИОР: НИЦ Инфра-М, 2013. - 141 с. [Электронный ресурс]. - режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/368679>

2. Козлов А. С. Конфликтология социальных групп и организаций /А.С.Козлов, Е.В.Левина, П.А.Эстрова. – М.: Ленанд, 2015. – 263 с. 10 экз. [Электронный ресурс]. - режим доступа: <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:779428&theme=FEFU>

3. Конфликтология: Учебник / А.Я. Кибанов, И.Е. Ворожейкин и др.; Под ред. А.Я. Кибанова; Гос. Универ. Управл. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: НИЦ Инфра-М, 2014. - 301 с. <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=405091>

4. Козырев, Г. И. Конфликтология: Учебник / Г.И. Козырев. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 304 с. <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=420956>

5. Козырев, Г. И. Основы конфликтологии: Учебник / Г.И. Козырев. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 240 с. <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=419052>

6. Кошелев, А.Н. Конфликты в организации: виды, назначение, способы управления /А.Н.Кошелев, Н.Н.Иванникова. – М.: Альфа-Пресс, 2007. – 212 с. – 2 экз. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://lib.dvfu.ru:8443/lib/item?id=chamo:416608&theme=FEFU>

7. Крымов, А. Управление конфликтами в организации: методическое пособие /А.Крымов. – М.: 2011. – 63 с. – 1 экз. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://lib.dvfu.ru:8443/lib/item?id=chamo:823909&theme=FEFU>

8. Левкин, Н.В. Управленческие новации и организационный конфликт //Экономика и организация промышленного производства, 2009. № 2. С. 145-156. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://lib.dvfu.ru:8443/lib/item?id=chamo:654191&theme=FEFU>

9. Мельникова М.А. Конфликты в трудовом коллективе: учебное пособие /М.А.Мельникова. – Владивосток, Изд. Дом Дальневосточного государствен-

ного университета, 2012. – 123 с. 10 экз. [Электронный ресурс]. - режим доступа: <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:688666&theme=FEFU>

10. Регнет Э. Организационные конфликты. Формы, функции и способы преодоления /Э.Регнет. – Харьков, Гуманитарный центр, 2014. – 406 с. – 10 экз. [Электронный ресурс]. - режим доступа:

<https://lib.dvfu.ru:8443/lib/item?id=chamo:688666&theme=FEFU>

11. Решетникова К.В. Организационная конфликтология: учебное пособие для вузов /К.В. Решетникова. – М.: Инфра-М, 2015. – 174 с. 3 экз. (2009 – 1 экз., 2011 – 1 экз.) . [Электронный ресурс]. - режим доступа:

<http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:795468&theme=FEFU>

12. Стацевич, Е. Манипуляции в деловых переговорах: Практика противодействия [Электронный ресурс] / Е. Стацевич, К. Гуленков, И. Сорокина. - 2-е изд., доп. - М.: Альпина Паблишер, 2014. - 150 с.

<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=520453>

13. Фесенко О. П. Практикум по конфликтологии или Учимся разрешать конфликты (для студентов всех направлений подготовки): практикум / О. П. Фесенко, С. В. Колесникова. — М.: ФЛИНТА, 2014. -128 с. [Электронный ресурс]. - режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=458059>

14. Чумиков А.Н. Антикризисные коммуникации: учебное пособие для вузов /А.Н.Чумиков. – М.: Аспект Пресс, 2013. – 173 с. – 3 экз. [Электронный ресурс]. - режим доступа:

<https://lib.dvfu.ru:8443/lib/item?id=chamo:720235&theme=FEFU>

15. Эрлих М.Е. Конфликт интересов в процессе несостоятельности (банкротства) /М.Е.Эрлих. – М.: Проспект, 2014. – 186 с. – 2 экз. [Электронный ресурс]. - режим доступа:

<https://lib.dvfu.ru:8443/lib/item?id=chamo:739528&theme=FEFU>

**Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной
Сети «Интернет»**

<http://elibrary.rsl.ru/> научная электронная библиотека

<http://e.lanbook.com> ЭБС Издательства "Лань"

<http://znanium.com> ЭБС znanium.com

<http://bookap.info/> Психологическая библиотека

<http://www.gumer.info> Электронная Библиотека Гумер

<http://www.piter.com> издательский дом «Питер»

<HTTP://PSYJOURNALS.RU> портал психологических изданий

Перечень информационных технологий и программного обеспечения

При осуществлении образовательного процесса магистрантами и профессорско-преподавательским составом используется следующее программное обеспечение: MicrosoftOffice (Access, Excel, PowerPoint, Word и т. д), OpenOffice, Skype, программное обеспечение электронного ресурса сайта ДВФУ, включая ЭБС ДВФУ.

1. ЭБС ДВФУ - <https://www.dvfu.ru/library/electronic-resources/> ,
2. Электронная библиотека диссертаций РГБ - <http://diss.rsl.ru/> ,
3. Научная электронная библиотека eLIBRARY - <http://elibrary.ru/defaultx.asp> ,
4. Электронно-библиотечная система издательства "Лань" - <http://e.lanbook.com/> ,
5. Электронная библиотека "Консультант студента" - <http://www.studentlibrary.ru/> ,
6. Электронно-библиотечная система IPRbooks - <http://www.iprbookshop.ru/> ,
7. Информационная система "ЕДИНОЕ ОКНО доступа к образовательным ресурсам" - <http://window.edu.ru/> ,
8. Доступ к Антиплагиату в интегрированной платформе электронного обучения Blackboard ДВФУ - <https://bb.dvfu.ru/> ,

9. Доступ к электронному заказу книг в библиотеке ДВФУ - <http://lib.dvfu.ru:8080/search/query?theme=FEFU> ,

10. Доступ к расписанию https://www.dvfu.ru/schools/school_of_arts_culture_and_sports/student/the-schedule-of-educational-process/ ;

11. Доступ к рассылке писем <http://mail.dvfu.ru/>

VIII. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Последовательность учебной деятельности магистранта при освоении дисциплины:

1. Изучить содержание учебного материала по темам дисциплины по рекомендуемым обязательным и дополнительным литературным источникам.

2. Провести конспектирование ключевых тем по рекомендуемым преподавателем первоисточникам.

3. При подготовке к семинарским занятиям ответить на вопросы самопроверки.

4. Согласование темы реферата осуществляется на консультации преподавателя по утвержденному на семестр графику.

На практические (семинарские) занятия выносятся несколько вопросов для обсуждения. Кроме этого заслушиваются и обсуждаются рефераты, доклады, информационные сообщения на актуальную тему. Докладчики заблаговременно в индивидуальном порядке получают у преподавателя методические рекомендации по реферированию научных трудов и написанию конспектов.

В конце занятия дается оценка общей подготовки группы к занятию; оценивается работа каждого магистранта, обращается внимание на эффективность участия в дискуссии.

Методические указания по организации самостоятельной работы

Большую значимость для профессиональной подготовки магистрантов представляет самостоятельная работа. Самостоятельная работа - это учебная деятельность, осуществляемая без непосредственного руководства преподавателя, она призвана обеспечить творческое усвоение материала дисциплины. В ходе этой работы отбирается и анализируется необходимый материал по изучаемым вопросам. Кроме этого самостоятельная работа формирует и закрепляет навыки работы с учебной и научной литературой.

Все виды самостоятельных работ (конспектирование, подготовка реферата) выполняются точно в сроки, предусмотренные программой обучения.

Методические указания по сдаче экзамена

Магистранты получают допуск к экзамену при выполнении следующих требований: число пропусков занятий в течение семестра не превышает 30%; успешно сдаются все задания и письменные работы, в том числе контрольные (тест), магистрант пишет конспекты отдельных глав первоисточников, подготавливает реферат, успешно выполняет решение кейсовых задач

При невыполнении названных условий магистранты не получают допуск к экзамену. Допуск возможен после ликвидации задолженностей.

IX. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Учебные занятия по дисциплине «Психология управления конфликтами в организации» проводятся в помещениях, оснащенных соответствующим оборудованием и программным обеспечением.

Перечень материально-технического и программного обеспечения дисциплины приведен в таблице.

Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины

Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа

В целях обеспечения специальных условий обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в ДВФУ все здания оборудованы пандусами, лифтами, подъемниками, специализированными местами, оснащенными туалетными комнатами, табличками информационно-навигационной поддержки.

Х. ФОНДЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Текущая и промежуточная аттестация магистрантов по дисциплине «Психология управления конфликтами в организации» проводится в соответствии с локальными нормативными актами ДВФУ и является обязательной.

Текущая аттестация по дисциплине «Психология управления конфликтами в организации» проводится в форме контрольных мероприятий (предъявления конспектов, реферата, эссе, участия в групповых дискуссиях) по оцениванию фактических результатов обучения магистрантов и осуществляется ведущим преподавателем.

Объектами оценивания выступают:

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

Для текущей аттестации магистрантов используются следующие оценочные средства:

УО-1 – Устный ответ.

УО-4 - Круглый стол, дискуссия, полемика, диспут, дебаты - оценочные средства, позволяющие включить обучающихся в процесс обсуждения спорного вопроса, проблемы и оценить их умение аргументировать собственную точку зрения.

ПР-3 – Эссе - средство, позволяющее оценить умение обучающегося письменно излагать суть поставленной проблемы, самостоятельно проводить анализ этой проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария соответствующей дисциплины, делать выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.

ПР-4 – Реферат - продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно- исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.

Пр-7 – Конспект - продукт самостоятельной работы обучающегося, отражающий основные идеи заслушанной лекции, сообщения и т.д.

ПР-11 - Кейс - проблемное задание, в котором обучающемуся предлагается осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы.

ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕЙ АТТЕСТАЦИИ

Темы практических занятий.

1. Понятие конфликт
2. Конфликт как феномен
- 3-4. Составление карты конфликта
- 5-6. Механизмы возникновения конфликтов
- 7-8. Механизмы возникновения межгрупповых конфликтов
9. Поведение личности в конфликте
10. Виды и формы конфликтов в организации
- 11-12. Общая характеристика управления конфликтами в организации
- 13-14. Коммуникативная культура в организации

Примеры формулировок кейсовых задач.

Кейс – задача №1

Цель: проанализировать ситуацию и предложить свои варианты разрешения, и принять участие в обсуждении.

Кейс-задача: В конструкторском бюро не сложились отношения начальника отдела с коллективом. Начальник отдела был назначен на должность два месяца назад. До этого он работал в другом отделе, имел хорошую репутацию как специалист. Имеет большое количество изобретений, один из научных проектов, руководителем которого он был как ведущий инженер по предыдущей должности в другом отделе, получил высшую оценку на международной выставке.

Задание: Проанализируйте, какие причины могли лечь в основу конфликта между новым начальником и коллективом?

Краткие методические указания

Кейс-задача состоит из одного задания. Максимально за кейс-задачу можно получить 4 баллов. Время, отводимое на выполнение кейс-задачи составляет 10 минут.

Кейс – задача №2

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.

Как бы вы поступили в данной ситуации? Объясните свое поведение.

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

Как вы поступите в этом случае? Объясните свое поведение.

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

В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

4. Руководитель принял на работу специалиста, который должен работать у его заместителя. Приём на работу не был согласован с заместителем. Вскоре проявилась неспособность принятого работника выполнять свои обязанности. Заместитель служебной запиской докладывает об этом руководителю...

Задание: Как бы вы поступили на месте руководителя? Предложите возможные ситуации.

Краткие методические указания

Кейс-задача состоит из четырех вопросов. Максимально за кейс-задачу можно получить 4 балла. Время, отводимое на выполнение кейс-задачи составляет 15 минут.

Кейс – задача №3

1) Определите природу конфликта в следующей ситуации:

Начальник сообщает подчиненному, что в следующем месяце отправляет его на курсы повышения квалификации. Подчиненный отказывается, ссылаясь на то, что до пенсии ему осталось полтора года.

2) Определите природу конфликта в следующей ситуации:

Работник, достигший пенсионного возраста, жалуется начальнику, что мастер выживает его с работы. Мастер клянется, что ни малейшего повода для этого не дает. Работник же продолжает жаловаться.

3) Определите природу конфликта в следующей ситуации:

Начальник участка дает задание рабочему. Тот отказывается, мотивируя свой отказ тем, что эта работа требует более высокого разряда и добавляя при этом, что ему уже пять лет не повышают разряд.

Краткие методические указания

Кейс-задача состоит из трех заданий. Максимально за кейс-задачу можно получить 4 балла. Время, отводимое на выполнение кейс-задачи составляет 15 минут.

Кейс – задача №4

1. Сотрудники отдела проектирования получили от начальства очень важное задание с жесткими сроками исполнения. Оно состояло в разработке продукта для одного из постоянных клиентов. Через некоторое время выяснилось, что существует риск не успеть закончить задание к назначенной дате из-за скрупулезного подхода к созданию проекта. Руководитель отдела заявил, что важнее уложиться в срок, так как в противном случае вышестоящее начальство может объявить работникам выговор и лишить их премий. Но главный проектировщик возразил, что нельзя жертвовать качеством продукта, так как из-за подобного подхода можно потерять клиентов, от чего репутация фирмы может пострадать. В итоге между ними разгорелся скандал.

2. Надежда устроилась на работу в новый отдел офиса. Работает здесь два месяца. Начинать работу приходилось с нуля. Через два месяца руководство компании решило расширить этот отдел и приняло на работу нового сотрудника без опыта работы. Этот сотрудник занял должность начальника отдела. Возник конфликт между Надеждой и ее новым начальником. Надежда рассчитывала, что руководство компании оценит ее работу за два месяца и предложит ей возглавить этот отдел.

3. На аттестации заместитель начальника цеха выступил с рядом замечаний в адрес одной из аттестуемых, указав на серьезные просчеты в ее работе. Замечания были весьма веские и обоснованные. В ответ работница расплакалась и заявила, что заместитель начальника, являясь ее соседом по подъезду, сводит с ней личные счеты: ее собака якобы не дает ему спать по ночам.

Краткие методические указания

Кейс-задача состоит из трех заданий. Максимально за кейс-задачу можно получить 4 балла. Время, отводимое на выполнение кейс-задачи составляет 15 минут.

Кейс – задача №5

Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующих ситуациях.

1 Руководитель принял на работу неподготовленного работника, не согласовав это с заместителем, у которого тот в подчинении. Вскоре выясняется неспособность принятого работника выполнять свою работу. Заместитель представляет руководителю докладную записку об этом. Руководитель тут же рвет данную записку.

2. При распределении премии начальник не выделил ее одному из подчиненных. Оснований для депремирования не было. На вопрос подчиненного руководитель не смог объяснить причины, сказал только: «Это я вас учу».

3. Беседуя с претендентом на вакантную должность, руководитель дает обещание в дальнейшем повысить его в должности. Вновь принятый с воодушевлением приступает к работе, проявляя высокую работоспособность и добросовестность. Руководство постоянно увеличивает нагрузку, не прибавляя зарплату и не повышая в должности. Спустя некоторое время работник начинает проявлять признаки недовольства... Назревает конфликт.

Критерии оценивания решения кейсовых задач

4 балла - магистрант демонстрирует полное понимание проблемы; мнение аргументировано; все требования, предъявляемые к заданию, выполнены

3 балла - магистрант демонстрирует значительное понимание проблемы; все требования, предъявляемые к заданию, выполнены

2 балла - магистрант демонстрирует частичное понимание проблемы; большинство требований, предъявляемых к заданию, выполнены

1 балл – магистрант демонстрирует небольшое понимание проблемы; многие требования, предъявляемые к заданию, не выполнены.

0 баллов - магистрант демонстрирует непонимание проблемы или нет ответа, не было попытки решить задачу.

Темы групповой дискуссии.

Занятие 13. «Коммуникативная культура в организации»

Занятие 15. «Позиционные и принципиальные переговоры как способ управления конфликтом»

Занятие 18 . На обсуждение выносится вопрос о роли и функциях психолога в организации – в ситуации помощи в адаптации, в ситуации знакомства с организацией и ее нормами, в ситуации конфликта. Обсуждается вопрос о плюсах и минусах работы штатного-приходящего психолога.

Требования к представлению и оформлению результатов по подготовке к дискуссии

При участии в групповой дискуссии магистрант формулирует собственное мнение по обсуждаемой теме с опорой на литературные первоисточники; должен уметь аргументировать высказываемую точку зрения, приводить примеры; соблюдать этикет общения, не перебивать оппонентов, поддерживать конструктивный диалог даже в ситуации разногласия по обсуждаемому вопросу. Важными показателями эффективной самостоятельной подготовки к дискуссии является умение ориентироваться в первоисточниках, способность провести сравнительный анализ разных точек зрения (разных авторов), обобщить высказывания всех участников дискуссии и сделать обоснованные комплексные выводы.

Критерии оценки групповой дискуссии:

2 балла выставляется магистранту, если магистрант активно включается в обсуждение, выражает своё мнение по сформулированной проблеме, аргументирует его с опорой на данные отечественной и зарубежной литературы, статистические сведения, информация нормативно- правового характера; не допускает фактологических ошибок, связанных с пониманием проблемы; способен привести иллюстрирующие примеры.

1 балл выставляется магистранту, если - ответ характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения; допущено не более 1 ошибки при объяснении смысла или содержания проблемы; для аргументации приводятся примеры, но без опоры на данные отечественных и зарубежных авторов.

0 баллов выставляется магистранту, если - ответ отсутствует, либо не раскрыта структура и теоретическая составляющая темы; допущено три или более трех ошибок в смысловом содержании раскрываемой проблемы.

Примеры тем для конспектирования

1. Ерина С. Рольевые конфликты в управленческих процессах // Конфликтология: Хрестоматия / Н.И. Леонов – М., 2003.
http://www.gumer.info/bibliotek_Buks/Psihol/Konflikt/index.php
2. Гришина Н. Обучение психологическому посредничеству в разрешении конфликтов // Конфликтология: Хрестоматия / Н.И. Леонов – М., 2003.
http://www.gumer.info/bibliotek_Buks/Psihol/Konflikt/index.php
3. Левин К. Разрешение затяжного производственного конфликта // Психология конфликта: Хрестоматия / Н. В. Гришина – СПб., «Питер», 2001.

Критерии оценки конспекта:

2-3 балла – наличие конспекта по заданной теме, предоставленного в указанный срок.

1 балл – наличие конспекта по заданной теме, срок предоставления не соблюден.

0 баллов – задание не выполнено

Примеры тем реферата

1. К.Хорни о культурных основаниях психологического конфликта
2. Рольевые конфликты и стратегии их разрешения
3. Своеобразие взглядов К. Левина на психологический конфликт

4. Работа Г.Зиммеля «Человек как враг»
5. Основные идеи работы К.Левина «Затяжной производственный конфликт»
6. Виды организационных конфликтов
7. Психологические аспекты конфликта интересов
8. Управление конфликтами в командах
9. Связь мотивации власти с организационными конфликтами
10. Установление причин конфликтных столкновений в современных российских организациях.
11. Разработка программы предупреждения конфликтов в организации.
12. Упорядочение взаимодействия смежных подразделений как условие профилактики организационных конфликтов.
13. Соблюдение принципов социальной справедливости как средство предотвращения конфликтов.
14. Оценка конфликтности субъектов взаимодействия на основе трансактного анализа.
15. Конфликт и манипуляция.
16. Вертикальные конфликты: причины, предупреждение, способы разрешения.
17. Психологические причины конфликтологических решений.
18. Эскалация конфликта и способы его преодоления.
19. Разъяснение требований к сотрудникам как условие профилактики внутриличностных и межличностных конфликтов в организации.
20. Примирительные процедуры урегулирования конфликтов.
21. Социальное партнерство и его роль в повышении конфликтной компетентности организации.
22. Технологии рационального поведения разрешения межличностных конфликтов и преодоления стрессов.
23. Качество трудовой жизни и профилактика конфликтов в организации.

24. Роль руководителя в управлении конфликтами.
25. Предупреждение конфликтов при проведении текущей деловой оценке сотрудников.
26. Коммуникативная компетентность субъектов взаимодействия и технологии ее формирования.
27. Факторы организационных конфликтов.
28. Диагностика уровня напряженности в организационных взаимодействиях.
29. Психологические механизмы защиты личности в конфликте.
30. Карта конфликта и порядок ее составления.
31. Методы реализации стратегии сотрудничества.
32. Приемы урегулирования конфликтов.
33. Виды конфликтов.
34. Тактики, используемые третьей стороной в конфликте.
35. Методы предупреждения организационных конфликтов
36. Гендерные различия как фактор возникновения конфликтов
37. Понятие групповых конфликтов. Конфликты «личность – группа».
38. Система повышения конфликтологической компетентности сотрудников.
39. Эмоциональное выгорание как фактор возникновения конфликтов.

Критерии оценки реферата

5 баллов - если ответ показывает прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа; умение приводить примеры современных проблем изучаемой области.

4 - балла - ответ, обнаруживающий прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается одна - две неточности в ответе.

2-3 - балла – оценивается ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой предметной области, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы; знанием основных вопросов теории; слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры; недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа; неумение привести пример развития ситуации, провести связь с другими аспектами изучаемой области.

0-1 балла – ответ, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы; незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов; неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Допускаются серьезные ошибки в содержании ответа; незнание современной проблематики изучаемой области.

Написание творческой работы (эссе) на тему:

1. Причины конфликтов при организационных изменениях, способы преодоления сопротивления нововведения

2. Деятельность руководителя в управлении конфликтом

Необходимо выбрать одну из двух тем и подготовить эссе на основе литературного обзора тематической периодики из профильных журналов.

Критерии оценки эссе:

4-5 баллов выставляется магистранту, если магистрант выразил своё мнение по сформулированной проблеме, аргументировал его, точно определив ее содержание и составляющие; приведены данные отечественной и зарубежной литературы, статистические сведения, информация нормативно- правового характера; магистрант знает и владеет навыком самостоятельной исследовательской работы по теме исследования; методами и приемами анализа теоретических и/или практических аспектов изучаемой области; фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет; работа выполнена и сдана в указанный срок, оформлена в соответствии с требованиями к оформлению.

3-2 - балла - работа характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения; допущено не более 1 ошибки при объяснении смысла или содержания проблемы; для аргументации приводятся данные отечественных и зарубежных авторов; продемонстрированы исследовательские умения и навыки. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет; допущены одна-две ошибки в оформлении работы; сроки соблюдены.

0-1 баллов - если работа представляет собой пересказанный или полностью переписанный исходный текст, без каких бы то ни было комментариев, анализа; не раскрыта структура и теоретическая составляющая темы; допущено три или более трех ошибок в смысловом содержании раскрываемой проблемы, в оформлении работы; сроки не соблюдены.

Промежуточная аттестация магистрантов. По дисциплине «Психология управления конфликтами в организации» предусмотрен экзамен как вид промежуточной аттестации в устной форме (устный опрос в форме собеседования).

Список вопросов к экзамену:

1. Определение конфликта различными исследователями. Инвариантные признаки понятия конфликт.
2. Развитие конфликтологических идей.
3. Понимание природы конфликта в различных психологических подходах.
4. Причины конфликтов. Оценка деятельности как одна из причин возникновения конфликтов.
5. Структура конфликта. Понятие субъект конфликта, ранг субъекта.
6. Восприятие в условиях конфликта.
7. Динамические характеристики конфликта.
8. Динамика конфликтов различных видов.
9. Позитивные функции конфликта.
10. Конфликтогены. Типы конфликтогенов. Закон эскалации конфликтогенов.
11. Основные понятия и основные методы управления конфликтом.
12. Формулы возникновения конфликтов.
13. Конфликты и транзактный анализ.
14. Двухмерная и трехмерная сетка стратегий поведения в конфликте.
15. Характеристика стратегий и тактик поведения в конфликте.
16. Анализ техник борьбы по Т. Котарбинскому в контексте организационного конфликта.
17. Типы конфликтных личностей.
18. Модели развития конфликта /по Рубину и Гришиной/.
19. Мотивационный конфликт /по К. Левину/.
20. Внутриролевой и межролевой конфликт.
21. Обстоятельства, способствующие конфликту, и обстоятельства, снижающие возможность конфликта (по Дж. Рубину).
22. Механизмы возникновения межгрупповых конфликтов.
23. Метод принципиального ведения переговоров и его отличие от позиционного подхода. НАОС и ее роль в переговорном процессе.
24. Посредничество в переговорном процессе. Арбитраж. Модель арбитража.
25. Переговоры, эволюция, типы интегративных решений.

26. Понятие организации. Виды и уровни конфликтов в организации.
27. Формы производственных конфликтов.
28. Структурные методы управления конфликтом в организации.
29. Межличностные методы управления конфликтом в организации.
30. Функции управления конфликтом в организации.
31. Коммуникативная культура в контексте управления конфликтами в организации.
32. Роль менеджера в управлении конфликтами в организации.
33. Профессиональный стресс и синдром эмоционального выгорания в контексте организационного конфликта.
34. Методы предотвращения конфликтов в организации на психологическом уровне.
35. Возможности индивидуального консультирования и групповой психологической работы в трудовых коллективах.
36. Доверие и его роль в предупреждении конфликтов в организации.
37. Инновационные конфликты, сопротивление изменениям и факторы, способствующие преодолению сопротивления.
38. Неформальное общение – плюсы и минусы в контексте организационного конфликта.
39. Анализ психологических аспектов урегулирования производственного конфликта по работе К. Левина.
40. Психологические аспекты проблемы делегирования задач.

**Критерии выставления оценки магистранту на экзамене по дисциплине
«Психология управления конфликтами в организации»**

Баллы (рейтинго- вой оцен- ки)	Оценка за- чета/ экза- мена (стан- дартная)	Требования к сформированным компетенциям
---	--	--

100-86	<i>Отлично</i>	Оценка «отлично» выставляется магистранту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет навыками выполнения практических задач.
85-76	<i>Хорошо</i>	Оценка «хорошо» выставляется магистранту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач
75-66	<i>«удовлетворительно»</i>	Оценка «удовлетворительно» выставляется магистранту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.
65 и ниже	<i>«неудовлетворительно»</i>	Оценка «неудовлетворительно» выставляется магистранту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится магистрантам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.