

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Сочинский государственный университет»

СОГЛАСОВАНО



УТВЕРЖДАЮ



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Организационная конфликтология

Шифр и направление подготовки	37.03.02 Конфликтология
Квалификация (степень) выпускника	бакалавр
Профиль подготовки:	Конфликтология и медиация
Форма обучения:	очно-заочная
Выпускающая кафедра	Психологии и дефектологии
Кафедра-разработчик рабочей программы	Психологии и дефектологии
Год набора	2024

Семестр	Трудоём- кость (час./зет.)	Лекцион. занятий, (час.)	Практич. занятий, (час.)	СРС, (час.)	КР/КП	Форма промежуточного контроля (экз./зачет)
6	180 / 5	28	28	88	-	Экзамен (36)
Итого	180 / 5	28	28	88	-	Экзамен (36)

Лист согласования рабочей программы дисциплины

Рабочую программу составил(и):



Макаревская И.Г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА РАССМОТРЕНА И ОДОБРЕНА

Заведующий
кафедрой



Дубовицкая Татьяна
Дмитриевна

Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины
соответствует библиотечному фонду СГУ:

Директор НОБ



Онищенко Е.В.

Структура рабочей программы соответствует предъявляемым требованиям
Отдел качества образования и
методического обеспечения



Амирханова И.К.

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ РПД

Рабочая программа переутверждена на 2025 - 2026 учебный год, протокол №__ заседания кафедры от «__» _____ 2025 г. В программу внесены дополнения и(или) изменения.

Заведующий кафедрой

подпись

ФИО

Рабочая программа переутверждена на 2026 - 2027 учебный год, протокол №__ заседания кафедры от «__» _____ 2026 г. В программу внесены дополнения и(или) изменения.

Заведующий кафедрой

подпись

ФИО

Рабочая программа переутверждена на 2027 - 2028 учебный год, протокол №__ заседания кафедры от «__» _____ 2027 г. В программу внесены дополнения и(или) изменения.

Заведующий кафедрой

подпись

ФИО

1 ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины Организационная конфликтология является развитие обучение студентов основам теоретических знаний о природе конфликтов в организации и методов управления конфликтами

Задачи дисциплины:

- изучение видов конфликтов в организации, методов их диагностики и разрешения
- формирование методологических и психологических знаний и умений, необходимых для профессиональной деятельности конфликтолога в организации и для самообразования;
- формирование общей компетентности в деловых, межличностных и межгрупповых отношениях в организации, в способах управления организационными конфликтами и в ведении переговоров по их разрешению

2 МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП НАПРАВЛЕНИЯ (СПЕЦИАЛЬНОСТИ)

Дисциплина относится к части формируемой участниками образовательных отношений учебного плана.

Код и наименование компетенции	Дисциплины, участвующие в формировании компетенции
ПК-2 Способен участвовать в реализации программ, направленных на профилактику конфликтных ситуаций, укрепление социально-партнерских отношений в учебных и трудовых коллективах	Карьерное консультирование, Организационная конфликтология, Семейная медиация, Основы юридической конфликтологии, Основы психологической коррекции, Тренинг коммуникативной компетентности, Тренинг профессиональной наблюдательности, Тренинг толерантности, Детская практическая психология, Психология развития, Методы активного социально-психологического обучения, Методы активного социально-психологического обучения детей и подростков с ограниченными возможностями здоровья, Производственная практика в образовательных организациях, Производственная практика в профильных организациях, Преддипломная практика

3 ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Компетенции и индикаторы их достижения		В результате изучения дисциплины, обучающиеся должны:
Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	
ПК-2 Способен участвовать в реализации программ, направленных на профилактику конфликтных ситуаций, укрепление социально-партнерских отношений в учебных и	ПК-2.1 Знает принципы разработки социальных программ профилактики конфликтных ситуаций	Знать основные программы профилактики конфликтных ситуаций в организации Уметь выделять ключевые точки в разработке социальных программ в организации для профилактики конфликтных ситуаций Владеть принципами разработки социальных программ для организации с целью профилактики конфликтных ситуаций
	ПК-2.2 Владеет навыками командной работы в разработке и реализации программ по укреплению социально-партнерских	

<p>трудовых коллективах</p>	<p>отношений в социально-трудовой сфере и обществе в целом</p>	<p>коллективной разработке и реализации программ по укреплению социально-партнерских отношений в организации Владеть навыками рефлексии и критического анализа при подборе или участии в командной работе по разработке программ укрепления социально-партнерских отношений в организации</p>
	<p>ПК-2.3 Способен выделять приоритетные задачи и направления в разработке и реализации социальных программ в сфере медиации</p>	<p>Знать основные направления в разработке социальных программ для организаций в сфере медиации Уметь расставлять приоритеты в постановке и реализации задач социальной программы в сфере медиации для организаций Владеть представлениями о эффективности и приоритетности социальных программ в сфере медиации для организаций</p>

4 СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5 зачетных единиц, 180 часов.

№ раздела	Наименование темы дисциплины	Всего часов	Виды учебной нагрузки и их трудоемкость, часы			
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	СРС
1	Тема 1. Предмет, основные категории и понятия дисциплины	10	2	2		6
2	Тема 2. Универсальная понятийная схема описания конфликта	10	2	2		6
3	Тема 3. Психологические методы исследования в организационной конфликтологии	10	2	2		6
4	Тема 4. Этапы анализа конфликтов.	10	2	2		6
5	Тема 5. Классификация конфликтов	10	2	2		6
6	Тема 6. Сущность и особенности организационных конфликтов	10	2	2		6
7	Тема 7. Структура организационного конфликта	10	2	2		6
8	Тема 8. Функции организационных конфликтов, их двойственный характер	10	2	2		6
9	Тема 9. Методы управления конфликтами в организации	10	2	2		6
10	Тема 10. Социально-психологические методы управления конфликтами в организации	10	2	2		6
11	Тема 11. Переговоры по разрешению организационных конфликтов, их сущность, виды и функции	10	2	2		6
12	Тема 12. Динамика переговорного процесса	12	2	2		8
13	Тема 13. Психологические механизмы и технология переговоров	10	2	2		6
14	Тема 14. Медиация как часть корпоративной культуры организации	12	2	2		8
	Экзамен	36				
	ИТОГО:	180	28	28		88

4.1.1 Лекционные занятия

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Краткое содержание
1	Тема 1. Предмет, основные категории и понятия дисциплины	Общеметодологические проблемы исследования организационных конфликтов Прикладные проблемы организационной конфликтологии Практические проблемы организационной конфликтологии. Подходы к определению социального конфликта. Философско-социологическая традиция в изучении социальных конфликтов Психологическая традиция в изучении социальных конфликтов. Проблемы прикладной и практической организационной конфликтологии. Причины трудностей исследования и диагностики организационных конфликтов. Исторические подходы к объяснению источников организационных конфликтов: школа научного управления (Ф.Тейлор, А.Файоль), школа человеческих отношений (Э.Мэйо, Д.МакГрегор), школа социальных систем (Ч.Бернард и др.). Ситуационный подход. Конфликтно-игровая модель организации (М.Крозье, Г.Щедровицкий). Определение организационного конфликта
2	Тема 2. Универсальная понятийная схема описания конфликта	Структурные элементы конфликта: субъекты, объекты, предмет. Этапы конфликта. Конфликтная ситуация, инцидент.
3	Тема 3. Психологические методы исследования в организационной конфликтологии	Анализ основных методологических подходов к исследованию проблемы конфликта, их возможности, трудности и ограничения. Сравнительная характеристика методологических принципов основных школ и направлений конфликтологии: характеристика психологического и социально-психологического подходов. Принципы и критерии анализа конфликтной ситуации. Приемы обнаружения позиций, интересов и мотивов субъектов конфликтного взаимодействия. Способы актуализации конфликта и его регулирования. Диагностика конфликтной ситуации с использованием методики «справедливых (объективных) критериев» и «справедливых процедур». Диагностика конфликтной ситуации с использованием методики НАОС (наилучшая альтернатива обсуждаемому соглашению). Принцип «пределов» в анализе и диагностике конфликта. Издержки, функции и альтернативы «пределам». Диагностика потенциальной и актуальной конфликтной ситуации. Диагностика факторов и причин конфликта. Диагностика конфликта на разных этапах его развития. Рациональное и эмоциональное измерение конфликта. Определение основной проблемы конфликта, подлежащей урегулированию. Принципы анализа и диагностики конфликтов социально-экономической сферы. Алгоритм диагностики конфликта. Определение предмета, субъектов и целей конфликта. Этапы диагностики конфликта. Определение уровня, вида, типа конфликта. Характеристика ситуации и среды конфликта. Урегулирование постконфликтной ситуации. Выявление функций конфликта
4	Тема 4. Этапы анализа конфликтов.	Этапы научного анализа конфликтов. Программа конфликтологического исследования, ее структура и содержание. Этапы анализа конфликтов в практической конфликтологии. Пошаговый анализ конфликтов.
5	Тема 5. Классификация конфликтов	Типология организационных конфликтов. Информационные и структурные конфликты в организации. Дисбаланс структуры рабочего места. Ценностный конфликт и его выражение в особенностях корпоративной культуры организации.
6	Тема 6. Сущность и особенности организационных конфликтов	Причины возникновения организационных конфликтов. Информационные и структурные конфликты в организации. Дисбаланс структуры рабочего места. Ценностный конфликт и его выражение в особенностях корпоративной культуры организации. Специфика инновационных конфликтов. Профилактика и методы регулирования. Роль руководителя в предупреждении и регулировании инновационных конфликтов. Стратегии управления организационным конфликтом. Трудовые конфликты как отражение проблем в социально-экономической и административно-управленческой систем

		организации. Особенности протекания социально-трудовых конфликтов. Формы и методы урегулирования. Коллективный и индивидуальный договор и его роль в бесконфликтном взаимодействии. Социальное партнерство, его значение в предупреждении и успешном регулировании конфликтов.
7	Тема 7. Структура организационного конфликта	Стороны организационного конфликта. Предмет организационного конфликта. Мотивы организационного конфликта. Позиции конфликтующих сторон в организационном конфликте
8	Тема 8. Функции организационных конфликтов, их двойственный характер	Позитивные функции организационного конфликта: преодоление застоя жизнедеятельности; определение слабых мест в организационной структуре; формирование лидерства. Деструктивные функции конфликта в организации: ухудшение и разрушение коммуникаций; падение авторитета руководителя; рост напряженности между уровнями управления; снижение эффективности труда. Специфика инновационных конфликтов. Профилактика и методы регулирования. Роль руководителя в предупреждении и регулировании инновационных конфликтов
9	Тема 9. Методы управления конфликтами в организации	Выбор метода управления, соответствующий стадии конфликта (Ф.Глазл): стратегия сдерживания, стратегия сопровождения процессов, социально-терапевтическое сопровождение процессов, стратегия посредничества, силовое вмешательство. Устранение конфликта через изменения в окружающей среде (Р.Акофф и Ф.Эмери): изоляция участников, восполнение ресурсов, удаление участников из данного окружения. Управление в постконфликтной стадии.
10	Тема 10. Социально-психологические методы управления конфликтами в организации	Разрешение конфликта как изменение поведения и свойств участников. Решение конфликта как выбор способа действия. Стили поведения в конфликте (решетка Блейка и Моутона, типы поведения по Киллману и Томасу). Социально-психологические методы управления конфликтами: диагностика организационных противоречий, обучение персонала методам коммуникации, поведению в условиях стресса, противостоянию манипуляциям и пр. Конфликтологическая компетентность менеджера
11	Тема 11. Переговоры по разрешению организационных конфликтов, их сущность, виды и функции	Организация переговорного процесса как основного метода регулирования конфликтов. Конструктивные и деструктивные принципы и модели организации переговорного процесса. Основные характеристики стандартных методов ведения переговоров. Методика «принципиальных переговоров», ее особенности, конструктивные начала и нравственно-этические принципы. Методика «позиционных переговоров», специфика, возможности, ограничения. Методика «альтернативных переговоров», характеристика, условия применения, основные принципы. «Мета-игра» как способ ведения переговоров: основные характеристики, преимущества, ограничения и условия использования. Процедура переговоров. Роли участников переговорного процесса. Интервенция как вмешательство в конфликтную ситуацию. Типы и факторы интервенций. Понятие посредничества, его виды и принципы. Управленческое посредничество и его специфика. Переговоры как метод управления организационными конфликтами. Этапы и фазы переговоров. «Позиционный торг» и «принципиальные переговоры» как две парадигмы переговорного процесса. Переговорные техники.
12	Тема 12. Динамика переговорного процесса	Подготовка к переговорам (анализ проблемы (альтернативы решения), формулирование общего подхода к переговорам, целей, задач и собственной позиции на них; определение возможных вариантов решения; подготовка предложений и их аргументация; составление необходимых документов и материалов) Ведение переговоров (уточнение интересов, концепций и позиций участников;

		обсуждение (обоснование своих взглядов и предложений); согласование позиций и выработка договоренностей) Анализ результатов переговоров
13	Тема 13. Психологические условия успеха переговоров	Способы и приёмы воздействия на партнёра: не требовать от него невозможного; оценивать психическое состояние партнёра; понимать его мимику, жесты, позы; информировать об ущемлении своих интересов; давать оппоненту высказаться; установить личный контакт; избегать категорических оценок и т. д. Применение конструктивной критики. Виды критики. Структура критики. Основные методы коррекции конфликтного поведения: социально-психологический тренинг; аутогенная тренировка; посредническая деятельность психолога; самоанализ конфликтного поведения. Типы конфликтных личностей
14	Тема 14. Медиация как часть корпоративной культуры организации	Посредничество как способ урегулирования конфликта. Основные принципы деятельности посредника. Структура и механизмы посреднической деятельности. Менеджер как посредник. Требования, предъявляемые к личности посредника. Типы посредников. Проблема ответственности социального работника за социально-психологические исходы разрешенного и неразрешенного конфликтов. Психологические механизмы личностной самозащиты посредника в процессе ведения переговоров с субъектами конфликтного взаимодействия. Основные этические принципы посреднической деятельности в процессе урегулирования конфликтов Медиация как способ урегулирования конфликтов в организационной среде Процедура медиации и медиативный подход в разрешении конфликтов Корпоративная медиация Роль, функции и основные задачи медиатора в процедуре медиации. Принципы корпоративной медиации Этапы медиации Работа с эмоциями сторон в корпоративной медиации. Приемы регуляции эмоционального напряжения в медиации. Приемы предоставления конструктивной обратной связи участникам медиации.

4.1.2 Практические занятия

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Краткое содержание
1	Тема 1. Предмет, основные категории и понятия дисциплины	Устный опрос: 1. Предмет и объект организационной конфликтологии 2. Цели и задачи организационной конфликтологии как научной дисциплины 3. Методология и методы исследования организационной конфликтологии Темы докладов: 1. Исторические подходы к объяснению источников организационных конфликтов: школа научного управления (Ф.Тейлор, А.Файоль), 2. Исторические подходы к объяснению источников организационных конфликтов: школа человеческих отношений (Э.Мэйо, Д.МакГрегор), 3. Исторические подходы к объяснению источников организационных конфликтов: школа социальных систем (Ч.Бернард и др.). 4. Конфликтно-игровая модель организации (М.Крозье, Г.Щедровицкий).
2	Тема 2. Универсальная понятийная схема описания конфликта	Устный опрос: Структурные элементы конфликта: субъекты, объекты, предмет. Этапы конфликта. Конфликтная ситуация, инцидент. Темы докладов: Основные структурные элементы организационного конфликта, специфика понятийного описания организационного конфликта

3	<p>Тема 3. Психологические методы исследования в организационной конфликтологии</p>	<p>Устный опрос: Описательные и аналитические методы диагностики конфликтов в организации. Описательные характеристики конфликта: динамическая (стадии) и структурная сторона (субъект, объект, отношения, предмет, внешняя среда). Показатели уровня социальной напряженности. С.Тернер: симптомы скрытого конфликта в организации. Опросные методы диагностики организационных конфликтов. Методики диагностики внутриличностных, межличностных и межгрупповых конфликтов в организации. Темы докладов: Оценочные шкалы в конфликтологии: глубины конфликта, развития отношений, конфликтности принимаемого решения, социальной напряженности, тактики поведения в конфликтах, самооценки конфликтности и др. Математические методы анализа конфликтов(математическое моделирование, экстраполяция, корреляционный анализ, теория игр и т.д.).</p>
4	<p>Тема 4. Этапы анализа конфликтов.</p>	<p>Устный опрос: 1. Этапы научного анализа конфликтов. 2.Программа конфликтологического исследования, ее структура и содержание. 3.Этапы анализа конфликтов в практической конфликтологии.</p>
5	<p>Тема 5. Классификация конфликтов</p>	<p>Устный опрос: Типология организационных конфликтов. Информационные и структурные конфликты в организации. Дисбаланс структуры рабочего места. Ценностный конфликт и его выражение в особенностях корпоративной культуры организации Темы докладов: Систематизация конфликтов Л.Н.Цой. Шестнадцать типов социальных отношений М.Дойч. Типология социально-психологических организационных конфликтов Н.В.Гришиной</p>
6	<p>Тема 6. Сущность и особенности организационных конфликтов</p>	<p>Устный опрос: 1 Причины возникновения организационных конфликтов. 2. Информационные и структурные конфликты в организации. 3. Дисбаланс структуры рабочего места. 4.Ценностный конфликт и его выражение в особенностях корпоративной культуры организации. 5. Специфика инновационных конфликтов. 6. Роль руководителя в предупреждении и регулировании инновационных конфликтов. 7. Трудовые конфликты как отражение проблем в социально-экономические и административно-управленческие системы организации. 8. Особенности протекания социально-трудовых конфликтов.</p>
7	<p>Тема 7. Структура организационного конфликта</p>	<p>Устный опрос: 1. Стороны организационного онфликта. 2. Предмет организационного конфликта. 3. Мотивы организационного конфликта. 4. Позиции конфликтующих сторон в организационном конфликте</p>
8	<p>Тема 8. Функции организационных конфликтов, их двойственный характер</p>	<p>Устный опрос: 1. Позитивные функции организационного конфликта 2. Деструктивные функции организационного конфликта</p>
9	<p>Тема 9. Методы управления</p>	<p>Устный опрос:</p>

	конфликтами в организации	<p>1. Стратегии управления организационным конфликтом в соответствии со стадией его развития по Ф.Глазлу.</p> <p>2. Понятия решение, разрешение, завершение, устранение конфликта.</p> <p>3. Стратегии поведения в конфликте и факторы их выбора.</p> <p>4. Методы управления организационным конфликтом в постконфликтной стадии.</p> <p>Темы докладов:</p> <p>1. Понятие управления конфликтами в организации</p> <p>2. Модель управления конфликтом У.Мастенбука.</p> <p>3. Структурные методы профилактики конфликтов</p> <p>4. Социально-психологические методы профилактики конфликтов в организации.</p>
10	Тема 10. Социально-психологические методы управления конфликтами в организации	<p>Устный опрос:</p> <p>1. Обучение персонала навыкам деловой коммуникации как метод предупреждения конфликтов.</p> <p>2. Методы повышения стрессоустойчивости персонала в конфликтных ситуациях</p> <p>3. Понятие ассертивности.</p> <p>Темы докладов:</p> <p>1. Конфликтологическая компетентность личности</p> <p>2. Конфликтологическая компетентность руководителя</p>
11	Тема 11. Переговоры по разрешению организационных конфликтов, их сущность, виды и функции	<p>Устный опрос:</p> <p>1. Из каких периодов и этапов состоит переговорный процесс?</p> <p>2. От чего зависит успех на переговорах?</p> <p>3. Вам предстоит участие в переговорах с деловым партнером. Определите основные мероприятия по подготовке переговоров.</p> <p>4. Обоснуйте преимущество разрешения конфликта над другими формами его завершения</p>
12	Тема 12. Динамика переговорного процесса	<p>Устный опрос:</p> <p>1. Подготовка к переговорам</p> <p>2. Ведение переговоров</p> <p>3. Анализ результатов переговоров</p>
13	Тема 13. Психологические условия успеха переговоров.	<p>Устный опрос:</p> <p>Модели поведения партнёров в переговорном процессе: «избегающий», «уступающий», «отрицающий», «наступающий».</p> <p>Три варианта совместных решений участников: компромисс, асимметричное решение (относительный компромисс), нахождение принципиально нового решения путем сотрудничества.</p> <p>Технология управления эмоциями в переговорном процессе: заземление, визуализация, проецирование.</p> <p>Правила самоконтроля эмоций: эмоциональная выдержка, рационализация эмоций, поддержание высокой самооценки.</p> <p>Манипуляции в переговорном процессе.</p> <p>Тактические приемы на каждом этапе переговоров</p>
14	Тема 14. Медиация как часть корпоративной культуры организации	<p>Устный опрос:</p> <p>11. Понятие медиации и управленческого посредничества: сходство и различие.</p> <p>2. Принципы, этапы медиации в организационном урегулировании.</p> <p>3. Медиация как часть корпоративной культуры в организации</p> <p>Итоговое тестирование</p>

4.1.4 Самостоятельная работа студента

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Вид СРС
1	Тема 1. Предмет, основные категории и понятия дисциплины	Работа с источниками. Проработка теоретического материала учебной дисциплины по теме лекции; Подготовка к практическому занятию (устный опрос, доклад). Подготовка к итоговому тестированию

2	Тема 2. Универсальная понятийная схема описания конфликта	Работа с источниками. Проработка теоретического материала учебной дисциплины по теме лекции; Подготовка к практическому занятию (устный опрос, доклад). Подготовка к итоговому тестированию
3	Тема 3. Психологические методы исследования в организационной конфликтологии	Работа с источниками. Проработка теоретического материала учебной дисциплины по теме лекции; Подготовка к практическому занятию (устный опрос, доклад). Подготовка к итоговому тестированию
4	Тема 4. Этапы анализа конфликтов.	Работа с источниками. Проработка теоретического материала учебной дисциплины по теме лекции; Подготовка к практическому занятию (устный опрос, доклад). Подготовка к итоговому тестированию
5	Тема 5. Классификация конфликтов	Работа с источниками. Проработка теоретического материала учебной дисциплины по теме лекции; Подготовка к практическому занятию (устный опрос, доклад). Подготовка к итоговому тестированию
6	Тема 6. Сущность и особенности организационных конфликтов	Работа с источниками. Проработка теоретического материала учебной дисциплины по теме лекции; Подготовка к практическому занятию (устный опрос, доклад). Подготовка к итоговому тестированию
7	Тема 7. Структура организационного конфликта	Работа с источниками. Проработка теоретического материала учебной дисциплины по теме лекции; Подготовка к практическому занятию (устный опрос, доклад). Подготовка к итоговому тестированию
8	Тема 8. Функции организационных конфликтов, их двойственный характер	Работа с источниками. Проработка теоретического материала учебной дисциплины по теме лекции; Подготовка к практическому занятию (устный опрос, доклад). Подготовка к итоговому тестированию
9	Тема 9. Методы управления конфликтами в организации	Работа с источниками. Проработка теоретического материала учебной дисциплины по теме лекции; Подготовка к практическому занятию (устный опрос, доклад). Подготовка к итоговому тестированию
10	Тема 10. Социально-психологические методы управления конфликтами в организации	Работа с источниками. Проработка теоретического материала учебной дисциплины по теме лекции; Подготовка к практическому занятию (устный опрос, доклад). Подготовка к итоговому тестированию
11	Тема 11. Переговоры по разрешению организационных конфликтов, их сущность, виды и функции	Работа с источниками. Проработка теоретического материала учебной дисциплины по теме лекции; Подготовка к практическому занятию (устный опрос, доклад). Подготовка к итоговому тестированию
12	Тема 12. Динамика переговорного процесса	Работа с источниками. Проработка теоретического материала учебной дисциплины по теме лекции; Подготовка к практическому занятию (устный опрос, доклад). Подготовка к итоговому тестированию
13	Тема 13. Психологические условия успеха переговоров.	Работа с источниками. Проработка теоретического материала учебной дисциплины по теме лекции; Подготовка к практическому занятию (устный

		опрос, доклад). Подготовка к итоговому тестированию
14	Тема 14. Медиация как часть корпоративной культуры организации	Работа с источниками. Проработка теоретического материала учебной дисциплины по теме лекции; Подготовка к практическому занятию (устный опрос, доклад). Подготовка к итоговому тестированию

4.2 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

4.2.1 Литература

1. Адлер, Ю. П. Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации: управление конфликтами – задача менеджмента : учебное пособие / Ю. П. Адлер. — Москва : Издательский Дом МИСиС, 2020. — 103 с. — ISBN 978-5-907226-62-3. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/106719.html> (дата обращения: 21.01.2024). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

2. Афанасьева, Е. А. Организационная психология. Часть 1: учебное пособие по курсу "Организационная психология (психология организаций)" / Е. А. Афанасьева. — Саратов: Вузовское образование, 2014. — 337 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/19273.html> (дата обращения: 21.01.2024). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

3. Решетникова, К. В. Конфликты в системе управления : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Менеджмент организаций», «Государственное и муниципальное управление», «Управление персоналом» / К. В. Решетникова. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 175 с. — ISBN 978-5-238-02393-9. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/109193.html> (дата обращения: 21.01.2024). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

4. Семенов, В. А. Конфликтменеджмент (парадигмы, школы, технологии): учебное пособие / В. А. Семенов. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2021. — 444 с. — ISBN 978-5-4497-0745-1. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/99146.html> (дата обращения: 21.01.2024). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

5. Цой, Л. Н. Организационный конфликтменеджмент. 111 вопросов, 111 ответов / Л. Н. Цой. — Москва : Книжный мир, 2007. — 352 с. — ISBN 978-5-8041-0287-7. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/8168.html> (дата обращения: 21.01.2024). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

4.2.2 Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Электронная библиотека Сочинского государственного университета [Электронный ресурс] : база данных. – Электрон. дан. – Сочи, [2017-]. – Режим доступа: <http://lib.sutr.ru/>, свободный. – Загл. с экрана.

Электронно-библиотечные и справочно-правовые системы:

– IPRbooks [Электронный ресурс] : электронно-библиотечная система / ЭБС IPRbooks ; ООО «Ай Пи Эр Медиа», электронное периодическое издание «www.iprbookshop.ru». – Электрон. дан. – Саратов, [2010-]. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/>, по паролю. – Загл. с экрана.

– КонсультантПлюс [Электронный ресурс] : справочно-правовая система / Компания «КонсультантПлюс». – Москва, [1997-]. – Режим доступа: локальная сеть СГУ, по паролю. – Загл. с экрана.

– КиберЛенинка [Электронный ресурс] : научная электронная библиотека открытого доступа / ООО «Итэос». – Электрон. дан. – Москва, [2014-]. – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/>, свободный. – Загл. с экрана.

– eLIBRARY.RU [Электронный ресурс] : научная электронная библиотека / Компания «Научная электронная библиотека» (eLIBRARY.RU). – Электрон. дан. – Москва, [2000-]. – Режим доступа: <https://elibrary.ru/>, требуется регистрация. – Загл. с экрана.

4.3 Формы и содержание текущей и промежуточной аттестации по дисциплине

Для оценки сформированности компетенций разрабатываются оценочные средства по дисциплине.

Форма и содержание текущей и промежуточной аттестации по дисциплине раскрывается в фонде оценочных средств, который является отдельным документом.

Оценочные средства по дисциплине содержат:

- материалы для текущего контроля оценки знаний по дисциплине (в т.ч. тестирование);
- материалы для промежуточного контроля оценки знаний по дисциплине.
- критерии оценивания;
- шкалы оценивания.

Критерии оценивания результатов освоения дисциплины при проведении промежуточной аттестации:

Нормы оценки знаний предполагают учёт индивидуальных особенностей обучающихся, дифференцированный подход к обучению, проверке знаний, умений, уровня формирования компетенций.

В устных и письменных ответах обучающихся при выполнении практических заданий и расчетов учитываются: глубина знаний, владение необходимыми умениями (в объеме программы), логичность изложения материала, включая обобщения, выводы, соблюдение норм литературной речи, владение навыками и приемами выполнения практических заданий, подтверждение сделанных при решении практических заданий выводов соответствующими нормативными документами, правильность расчета показателей, полнота и правильность раскрытых процедур и действий в предложенном практическом задании.

Шкала оценивания ответов обучающегося при проведении промежуточной аттестации по дисциплине (экзамен)

Оценка «отлично» - Материал усвоен полностью, студент правильно отвечает на все вопросы, ответы на открытые вопросы аргументированы. Обучающийся показывает владение всеми индикаторами достижения компетенций дисциплины.

Оценка «хорошо» - Студент усвоил материал, правильно отвечает на большинство вопросов, приводит аргументы, отвечая на открытые вопросы. Обучающийся показывает владение большинством индикаторов достижения компетенций дисциплины.

Оценка «удовлетворительно» Студент недостаточно усвоил материал, правильно отвечает на половину вопросов, отвечая на открытые вопросы, не приводит аргументы. Обучающийся показывает владение минимально достаточным количеством индикаторов достижения компетенций дисциплины.

Оценка «неудовлетворительно» - обучающийся не отвечает на вопросы или допускает грубые, существенные ошибки при ответах, не демонстрирует владения индикаторами достижения компетенций по дисциплине.

Примерные вопросы для подготовки к промежуточной аттестации:

1. Организационная конфликтология как междисциплинарная область знаний.
2. Системные источники организационных конфликтов, лежащие в природе организаций
3. Источники организационных конфликтов в разных школах менеджмента.
4. Структурные источники организационных конфликтов.
5. Типы конфликтов в организации
6. Динамические характеристики конфликтов в организации
7. Структурные характеристики конфликтов в организации
8. Симптомы скрытого конфликта в организации: показатели уровня напряженности
9. Психологические методы исследования конфликтов
10. Причины внутриличностных конфликтов в организации.
11. Методы оценки внутриличностной конфликтности работника (методика Т.Лири, Г.Келлера)
12. Межличностные конфликты в организации.
13. Психологические факторы межличностной конфликтности человека в организации.

14. Диагностика межличностной конфликтности человека (опросник А.Басса-А.Дарки, методика Т.Лири, шкала реактивной и личностной тревожности Спилбергера-Ханина, Qсортировка)
15. Методы изучения конфликтных отношений в рабочей группе (наблюдение, социометрия, модульный социотест межличностных конфликтов А.Анцупова, цветовой тест отношений, методики оценки СПК в группе).
16. Конфликтоустойчивость и ее влияние на поведение человека в организации
17. Причины конфликтов «руководитель-подчиненный».
18. Условия бесконфликтного общения между руководителем и подчиненным.
19. Инновация как объект организационного конфликта. Причины инновационных конфликтов в организации.
20. Методы регулирования инновационных конфликтов в организации.
21. Межгрупповые конфликты в организации.
22. Трудовые конфликты в организации.
23. Организационно-управленческие факторы профилактики конфликтов в организации
24. Принципы и правила конструктивной критики.
25. Методы психокоррекции конфликтного поведения в организации.
26. Социально-психологический тренинг как метод профилактики конфликтов в организации.
27. Стратегия сдерживания конфликта в организации.
28. Стратегия силового вмешательства в управлении организационным конфликтом.
29. Методы устранения конфликтов в организации.
30. Методы профилактики конфликтов.
31. Методы управления актуальным конфликтом в организации.
32. Структурные методы управления конфликтами
33. Управление конфликтом в постконфликтной стадии.
34. Виды и принципы посредничества в управлении организационным конфликтом.
35. Переговоры в управлении конфликтами в организации.
36. Деятельность организационного конфликтолога по профилактике и разрешению конфликтов. Этические принципы посреднической деятельности психолога организации в урегулировании конфликтов.
37. Конфликтологическая компетентность руководителя.
38. Позиции руководителя в урегулировании конфликтов: роль арбитра и посредника-медиатора. Факторы выбора позиции.
39. Организационный стресс и конфликты в организации.
40. Стилль лидерства (управления) как фактор организационных конфликтов

5. УСЛОВИЯ ОСВОЕНИЯ И РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1 Методические рекомендации обучающимся по изучению дисциплины

Методические рекомендации по подготовке студентов к практическим занятиям. Для лучшего усвоения и закрепления материала по данной дисциплине студентам необходимо научиться работать с обязательной и дополнительной литературой. Изучение дисциплины предполагает отслеживание публикаций в периодических изданиях и работу с Internet.

При подготовке к практическим занятиям студенты должны изучить рекомендованную литературу, ответить на вопросы и выполнить все задания для самостоятельной работы. Особое внимание следует уделить осмыслению новых психологических понятий. При подготовке целесообразно на основе изучения рекомендованной литературы выписать в контекст основные категории и понятия по учебной дисциплине, подготовить развернутые планы ответов и краткое содержание выполненных заданий.

Методические рекомендации студентам по организации самостоятельной работы по изучению литературных источников.

При организации самостоятельной работы, следует обратить особое внимание на регулярность изучения литературы. В период изучения литературных источников необходимо так же вести конспект. В случае затруднений необходимо обратиться к преподавателю за разъяснениями.

Методические рекомендации студентам по подготовке к экзамену.

При подготовке к экзамену необходимо руководствоваться рабочей программой по дисциплине. Студент должен иметь в виду, что некоторые вопросы, имеющиеся в программе и включенные в требования к экзамену, выносятся на самостоятельное изучение.

На экзамене студент должен показать знание содержания предмета, терминологии, умение свободно оперировать ею. Студент также должен показать знания учебных пособий разных лет, умение их аннотировать, знакомство с материалами новейших исследований. При подготовке к ответу на зачете студенту разрешено пользоваться программой по курсу. Если студент при ответе на вопросы затрудняется с самостоятельным изложением материала, педагог имеет право задать ему ряд вопросов, стимулирующих студентов к полному высказыванию по данной теме, в случае, если ответы на эти вопросы исчерпывают тему, оценка за ответ не снижается. Монологические высказывания студентов должны соответствовать сути вопроса, быть логически выстроенными, доказательно раскрывать отношение отвечающего к излагаемой проблеме, выявлять личную точку зрения на использование тех или иных положений теоретического курса в практической работе.

5.2 Организация самостоятельной работы студента по дисциплине

Самостоятельная работа студента является ключевой составляющей учебного процесса, которая определяет формирование навыков, умений и знаний, приемов познавательной деятельности и обеспечивает интерес к творческой работе.

Организация самостоятельной работы студентов осуществляется по трем направлениям:

- определение цели, программы, плана задания или работы;
- со стороны преподавателя студенту оказывается помощь в технике изучения материала, подборе литературы
- контроль усвоения знаний, приобретения навыков по дисциплине

5.3 Особенности преподавания дисциплины

В целях максимального усвоения дисциплины используются следующие технологии обучения:

Лекция - учебное занятие, составляющее основу теоретического обучения и дающее систематизированные основы научных знаний по дисциплине, раскрывающее состояние и перспективы развития соответствующей области науки и техники, концентрирующее внимание обучающихся на наиболее сложных, узловых вопросах, стимулирующее их познавательную деятельность и способствующее формированию творческого мышления.

Практическая работа - совместная деятельность студентов в группе под руководством лидера, направленная на решение общей задачи путем творческого сложения результатов индивидуальной работы членов команды с делением полномочий и ответственности.

Самостоятельная работа студента, предусматривает выполнение работы - задание, которое требует от студента воспроизведения и/или обработки полученной ранее информации в форме, определяемой преподавателем, и требующей, как правило, творческого подхода.

Преподавание дисциплины опирается на современный подход к обучению и ориентируется на внесение в процесс обучения новизны, обусловленной особенностями динамики развития жизни и деятельности, спецификой различных технологий обучения и потребностями личности, общества и государства в выработке у обучаемых социально полезных знаний, убеждений, черт и качеств характера, отношений и опыта поведения.

Проведение всех видов занятий при преподавании дисциплины, проведение консультаций, промежуточная и текущая аттестация возможны с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

При организации занятий, текущей и промежуточной аттестации с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий используются различные электронные образовательные ресурсы и онлайн сервисы, входящие в состав ЭИОС СГУ.

5.4 Материально-техническое обеспечение дисциплины

1. Лекционные занятия - комплект электронных презентаций/слайдов, аудитория, оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук).

2. Практические занятия - компьютерный класс, презентационная техника (проектор, экран, компьютер/ноутбук).

3. Самостоятельная работа обучающихся - Помещения для самостоятельной работы: рабочие места обучающихся, оснащенные компьютерами с доступом в Интернет, предназначенные для самостоятельной работы и работы в электронной информационно-образовательной среде СГУ; библиотека, читальный зал.

4. Рабочее место преподавателя - оснащенное компьютером с доступом в Интернет, рабочие места обучающихся, оснащенные компьютерами с доступом в Интернет, предназначенные для работы в электронной образовательной среде.

Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства:

Microsoft Windows, Microsoft Office, LibreOffice, Архиватор 7-zip, Adobe Reader, Консультант Плюс

Kaspersky Security, VLC Media Player

5.5 Методическое обеспечение образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Условия организации и содержание обучения и контроля знаний инвалидов и обучающихся с ОВЗ по дисциплине определяются программой дисциплины, адаптированной при необходимости для обучения указанных обучающихся.

Организация обучения, текущей и промежуточной аттестации студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

Исходя из психофизического развития и состояния здоровья студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ, организуются занятия совместно с другими обучающимися в общих группах, используя социально-активные и рефлексивные методы обучения создания комфортного психологического климата в студенческой группе или, при соответствующем заявлении такого обучающегося, по индивидуальной программе, которая является модифицированным вариантом основной рабочей программы дисциплины. При этом содержание программы дисциплины не изменяется. Изменяются, как правило, формы обучения и контроля знаний, образовательные технологии и дидактические материалы.

Обучение студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ также может осуществляться индивидуально и/или с применением дистанционных технологий.

Дистанционное обучение обеспечивает возможность коммуникаций с преподавателем, а также с другими обучаемыми посредством вебинаров, что способствует сплочению группы, направляет учебную группу на совместную работу, обсуждение, принятие группового решения.

В учебном процессе для повышения уровня восприятия и переработки учебной информации студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ применяются мультимедийные и специализированные технические средства приема-передачи учебной информации в доступных формах для студентов с различными нарушениями, обеспечивается выпуск альтернативных форматов печатных материалов (крупный шрифт), электронных образовательных ресурсов в формах, адаптированных к ограничениям здоровья обучающихся, наличие необходимого материально-технического оснащения.

Подбор и разработка учебных материалов производится преподавателем с учетом того, чтобы студенты с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения – аудиально (например, с использованием программ-синтезаторов речи).

Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ фонд оценочных средств по дисциплине, позволяющий оценить достижение ими результатов обучения и уровень сформированности компетенций, предусмотренных учебным планом и рабочей программой дисциплины, адаптируется для обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья с учетом индивидуальных психофизиологических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). При необходимости обучающимся предоставляется дополнительное время для подготовки ответа при прохождении аттестации.

Приложение к рабочей программе дисциплины
«Организационная конфликтология»

37.03.02, Конфликтология, Бакалавриат
Конфликтология и медиация

АННОТАЦИЯ

рабочей программы дисциплины
«Организационная конфликтология»
части формируемой участниками образовательных отношений учебного плана
форма обучения: очно-заочная

Общая трудоемкость дисциплины (ЗЕТ / час.)	5 / 180
Цель изучения дисциплины	развитие и обучение студентов основам теоретических знаний о природе конфликтов в организации и методов управления конфликтами
Содержание дисциплины	Тема 1. Предмет, основные категории и понятия дисциплины Тема 2. Универсальная понятийная схема описания конфликта Тема 3. Психологические методы исследования в организационной конфликтологии Тема 4. Этапы анализа конфликтов. Тема 5. Классификация конфликтов Тема 6. Сущность и особенности организационных конфликтов Тема 7. Структура организационного конфликта Тема 8. Функции организационных конфликтов, их двойственный характер Тема 9. Методы управления конфликтами в организации Тема 10. Социально-психологические методы управления конфликтами в организации Тема 11. Переговоры по разрешению организационных конфликтов, их сущность, виды и функции Тема 12. Динамика переговорного процесса Тема 13. Психологические условия успеха переговоров. Тема 14. Медиация как часть корпоративной культуры организации
Формируемые компетенции (коды)	ПК-2
Коды и наименование индикатора достижения компетенции	ПК-2.1 Знает принципы разработки социальных программ профилактики конфликтных ситуаций ПК-2.2 Владеет навыками командной работы в разработке и реализации программ по укреплению социально-партнерских отношений в социально-трудовой сфере и обществе в целом ПК-2.3 Способен выделять приоритетные задачи и направления в разработке и реализации социальных программ в сфере медиации
Дисциплины, участвующие в формировании компетенции	Преддипломная практика Тренинг профессиональной наблюдательности Детская практическая психология Производственная практика в образовательных организациях Семейная медиация Тренинг толерантности Основы юридической конфликтологии Тренинг коммуникативной компетентности Психология развития Карьерное консультирование Методы активного социально-психологического обучения Организационная конфликтология Методы активного социально-психологического обучения детей и подростков с ограниченными возможностями здоровья Основы психологической коррекции Производственная практика в профильных организациях
Образовательные технологии	Лекционные занятия, Практические занятия, СРС
Форма промежуточной аттестации	Экзамен