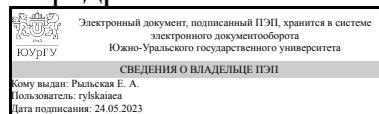


# ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДАЮ:  
Заведующий выпускающей  
кафедрой



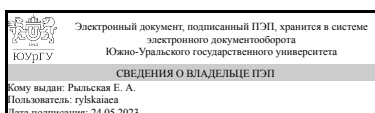
Е. А. Рыльская

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины 1.Ф.С0.11 Психология конфликта  
для специальности 37.05.02 Психология служебной деятельности  
уровень Специалитет  
специализация Психология менеджмента и организационное консультирование  
форма обучения очная  
кафедра-разработчик Психология управления и служебной деятельности

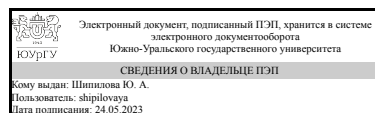
Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 37.05.02 Психология служебной деятельности, утверждённым приказом Минобрнауки от 31.08.2020 № 1137

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



Е. А. Рыльская

Разработчик программы,  
доцент



Ю. А. Шипилова

## 1. Цели и задачи дисциплины

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

## Краткое содержание дисциплины

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

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

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

## 3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

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

|                                  |                  |
|----------------------------------|------------------|
| Психология общения и переговоров | Не предусмотрены |
|----------------------------------|------------------|

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

| Дисциплина                       | Требования                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Психология общения и переговоров | <p>Знает: современные теории общения и переговоров, структуру и особенности анализа переговорного процесса, современные методы управления общением в переговорном процессе, современные особенности межкультурного взаимодействия, способы управления мультикультурной группой</p> <p>Умеет: проводить анализ коммуникативных и переговорных ситуаций, применять техники эффективного общения, выявлять эффективные приемы общения, разрабатывать рекомендации по устранению межкультурных барьеров в общении</p> <p>Имеет практический опыт: ведения переговоров, навыками преодоления коммуникативных барьеров, управления эмоциональным состоянием партнеров по общению, навыками анализа переговорной ситуации, владения базовыми коммуникационными навыками, свойственными разным культурам; идентификации возникающих барьеров в коммуникациях</p> |

#### 4. Объём и виды учебной работы

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

| Вид учебной работы                                                                                        | Всего часов | Распределение по семестрам в часах |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|------------------------------------|
|                                                                                                           |             | Номер семестра                     |
|                                                                                                           |             | 8                                  |
| Общая трудоёмкость дисциплины                                                                             | 108         | 108                                |
| <i>Аудиторные занятия:</i>                                                                                | 48          | 48                                 |
| Лекции (Л)                                                                                                | 16          | 16                                 |
| Практические занятия, семинары и (или) другие виды аудиторных занятий (ПЗ)                                | 16          | 16                                 |
| Лабораторные работы (ЛР)                                                                                  | 16          | 16                                 |
| <i>Самостоятельная работа (СРС)</i>                                                                       | 53,75       | 53,75                              |
| Эссе (Анализ конкретного конфликта)                                                                       | 10          | 10                                 |
| Подготовка к дискуссии (Практические формы работы с конфликтом "Арбитраж, "Посредничество", "Переговоры") | 8           | 8                                  |
| реферат                                                                                                   | 8           | 8                                  |
| тестирование                                                                                              | 8           | 8                                  |
| Составление опорных конспектов, учебных схем                                                              | 10          | 10                                 |

|                                                     |      |       |
|-----------------------------------------------------|------|-------|
| Подготовка к зачету (разработка фрагмента тренинга) | 9,75 | 9.75  |
| Консультации и промежуточная аттестация             | 6,25 | 6,25  |
| Вид контроля (зачет, диф.зачет, экзамен)            | -    | зачет |

## 5. Содержание дисциплины

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

### 5.1. Лекции

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

### 5.2. Практические занятия, семинары

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

### 5.3. Лабораторные работы

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

### 5.4. Самостоятельная работа студента

| Выполнение СРС                      |                                                                            |         |              |
|-------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|---------|--------------|
| Подвид СРС                          | Список литературы (с указанием разделов, глав, страниц) / ссылка на ресурс | Семестр | Кол-во часов |
| Эссе (Анализ конкретного конфликта) | Для анализа выбирается конкретная                                          | 8       | 10           |

|                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |   |      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|------|
|                                                                                                           | жизненная ситуация (кейс)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |   |      |
| Подготовка к дискуссии (Практические формы работы с конфликтом "Арбитраж, "Посредничество", "Переговоры") | -                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 8 | 8    |
| реферат                                                                                                   | Светлов, В.А. Введение в конфликтологию. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — М. : ФЛИНТА, 2015. — 520 с. Овсянникова, Е.А. Конфликтология: учеб. -метод.пособие. [Электронный ресурс] / Е.А. Овсянникова, А.А. Серебрякова Гришина, Н. В. Психология конфликта Текст Н. В. Гришина. - 2-е изд., перераб. и доп. - СПб. и др.: Питер, 2009. - 538 с.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 8 | 8    |
| тестирование                                                                                              | Светлов, В.А. Введение в конфликтологию. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — М. : ФЛИНТА, 2015. — 520 с. Овсянникова, Е.А. Конфликтология: учеб. -метод.пособие. [Электронный ресурс] / Е.А. Овсянникова, А.А. Серебрякова Гришина, Н. В. Психология конфликта Текст Н. В. Гришина. - 2-е изд., перераб. и доп. - СПб. и др.: Питер, 2009. - 538 с.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 8 | 8    |
| Составление опорных конспектов, учебных схем                                                              | Светлов, В.А. Введение в конфликтологию. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — М. : ФЛИНТА, 2015. — 520 с. Овсянникова, Е.А. Конфликтология: учеб. -метод.пособие. [Электронный ресурс] / Е.А. Овсянникова, А.А. Серебрякова Гришина, Н. В. Психология конфликта Текст Н. В. Гришина. - 2-е изд., перераб. и доп. - СПб. и др.: Питер, 2009. - 538 с.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 8 | 10   |
| Подготовка к зачету (разработка фрагмента тренинга)                                                       | 1.Психогимнастика в тренинге Н. Ю. Хрящева, С. И. Макшанов, Е. В. Сидоренко; Под ред. Н. Ю. Хрящевой. - СПб.: Речь, 2000. - 250,[1] с. 2.Фесенко, О.П. Практикум по конфликтологии, или учимся разрешать конфликты (для студентов всех направлений подготовки). [Электронный ресурс] / О.П. Фесенко, С.В. Колесникова. — Электрон. дан. — Выполнение СРС Список литературы (с указанием разделов, глав, страниц) Светлов, В.А. Введение в конфликтологию. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — М. : ФЛИНТА, 2015. — 520 с. Овсянникова, Е.А. Конфликтология: учеб. -метод.пособие. [Электронный ресурс] / Е.А. Овсянникова, А.А. Серебрякова Гришина, Н. В. Психология конфликта Текст Н. В. Гришина. - 2-е изд., перераб. и доп. - СПб. и др.: Питер, 2009. - 538 с. - Для анализа | 8 | 9,75 |

|  |                                                                                                                                                                                                                                           |  |  |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
|  | выбирается конкретная жизненная ситуация Подготовка к зачету (разработка фрагмента тренинга) М. : ФЛИНТА, 2014. — 128 с. — Режим доступа: <a href="http://e.lanbook.com/book/44272">http://e.lanbook.com/book/44272</a> — Загл. с экрана. |  |  |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|

## 6. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации

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

### 6.1. Контрольные мероприятия (КМ)

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

|   |   |                  |                                    |    |   |                                                                                                                                                                                                                                      |       |
|---|---|------------------|------------------------------------|----|---|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
|   |   |                  | эффективного разрешения конфликтов |    |   | навыков эффективного разрешения конфликтов<br>Не зачтено: не продемонстрированы 2 упражнения (работа в малых группах с обратной связью) для тренировки навыков эффективного разрешения конфликтов                                    |       |
| 4 | 8 | Текущий контроль | тестирование                       | 10 | 5 | 5 баллов - более 70% правильных ответов<br>4 балла - более 60% правильных ответов<br>3 балла - более 50% правильных ответов<br>2 балла - менее 50% правильных ответов                                                                | зачет |
| 5 | 8 | Текущий контроль | Дискуссия                          | 10 | 1 | Зачтено (1 балл): студент демонстрирует авторскую позицию; демонстрирует владение материалом; активно включен в обсуждение.<br>Не зачтено (0 баллов): студент не проявляет себя в обсуждении; демонстрирует незнание                 | зачет |
| 6 | 8 | Текущий контроль | Устный опрос                       | 10 | 1 | Зачтено (1 балл): студент демонстрирует свою позицию; демонстрирует владение материалом; активно включен в обсуждение.<br>Не зачтено (0 баллов): студент не проявляет себя в обсуждении; демонстрирует незнание обсуждаемой тематики | зачет |

## 6.2. Процедура проведения, критерии оценивания

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

## 6.3. Паспорт фонда оценочных средств

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

Типовые контрольные задания по каждому мероприятию находятся в приложениях.

## 7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

### Печатная учебно-методическая документация

#### а) основная литература:

1. Гришина, Н. В. Психология конфликта [Текст] Н. В. Гришина. - 2-е изд., перераб. и доп. - СПб. и др.: Питер, 2009. - 538 с.
2. Конфликтология [Текст] учеб. для вузов В. П. Ратников и др.; под ред. В. П. Ратникова. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2007. - 511 с.
3. Анцупов, А. Я. Конфликтология [Текст] учеб. для вузов А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. - 3-е изд. - СПб. и др.: Питер, 2008. - 490 с. ил.

#### б) дополнительная литература:

1. Социальная конфликтология Учеб. пособие для вузов Н. П. Дедов, Т. Ф. Сусллова, Е. Г. Сорокина и др.; Под ред. А. В. Морозова; Моск. гос. социал. ун-т; Моск. гос. социал. ун-т. - М.: Академия, 2002. - 331,[1] с.
2. Зеленков, М. Ю. Конфликтология [Текст] учебник для вузов по направлению "Упр. персоналом" М. Ю. Зеленков. - М.: Дашков и К°, 2013. - 323 с.

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

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

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

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

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

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

### Электронная учебно-методическая документация

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

#### Перечень используемого программного обеспечения:

1. Microsoft-Office(бессрочно)

Перечень используемых профессиональных баз данных и информационных справочных систем:

1. ООО "ГарантУралСервис"-Гарант(31.12.2022)

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

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