

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Владимир Александрович Шамахов  
Должность: директор  
Дата подписания: 19.01.2022 11:15:08  
Уникальный программный ключ:  
2ca9543fd4843214a9c911304a24cc3a6f9d0cd9

**Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего образования  
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА  
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ  
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

**СЕВЕРО-ЗАПАДНЫЙ ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ – ФИЛИАЛ РАНХиГС**

---

**Кафедра социальных технологий**

УТВЕРЖДЕНА  
решением методической комиссии  
по направлению подготовки  
37.06.01 Психологические науки  
Протокол от 28.04.2020 г. № 2

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**Б1.В.ДВ.02.01 УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ  
В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

*(индекс, наименование дисциплины (модуля), в соответствии с учебным планом)*

не используется

*краткое наименование дисциплины (модуля) (при наличии)*

37.06.01 Психологические науки

*(код, наименование направления подготовки (специальности))*

Психология развития, акмеология

*(направленность(и) (профиль (и)/специализация(ии))*

Исследователь. Преподаватель-исследователь

*(квалификация)*

Очная, заочная

*(форма(ы) обучения)*

Год набора – 2021

Санкт-Петербург, 2020

**Авторы-составители:**

- к.псх.н., доц., доцент кафедры социальных технологий А.Н. Кутейников
- к.псх.н., доцент, доцент кафедры социальных технологий В.В. Федоренко

**Заведующая кафедрой социальных технологий:** доктор политических наук, профессор, профессор кафедры социальных технологий И.А. Ветренко.

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы
2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы
3. Содержание и структура дисциплины
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины
6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине
  - 6.1. Основная литература
  - 6.2. Дополнительная литература
  - 6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы
  - 6.4. Нормативно-правовые документы
  - 6.5. Интернет-ресурсы
  - 6.6. Иные источники
7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

## 1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы

1.1. Дисциплина Б1.В.ДВ.02.01 «Управление конфликтами в профессиональной деятельности» обеспечивает овладение следующими компетенциями:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПК-1	способность к проведению теоретических и экспериментальных исследований, ориентированных на оптимизацию психического развития человека на разных стадиях этого процесса	ПК-1.2	способность владения методологией экспериментальных исследований в области психологии
ПК-2	способность использовать методы психологического сопровождения развития личности	ПК-2.2	способность использовать методы психологического сопровождения развития личности с учетом социальных, возрастных, психофизических и индивидуальных особенностей

1.2. В результате освоения дисциплины у студентов должны быть сформированы:

Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
ПК-1.2 способность применения знаний в условиях решения исследовательских задач в области психологии.	<b>на уровне знаний:</b> методов планирования теоретического и экспериментального исследования, методов научных исследований, форм экспериментального исследования;
	<b>на уровне умений:</b> критически оценивать информацию; учитывать фактор объективности и субъективности при анализе исследуемых явлений.
	<b>на уровне навыков:</b> проведения теоретического и экспериментального исследования, обоснования собственной научной позиции.
ПК-2.2 способность применения знаний в условиях решения профессиональных педагогических задач.	<b>на уровне знаний:</b> современных отечественных и зарубежных теорий личностного развития; методов психологического сопровождения развития личности;
	<b>на уровне умений:</b> использовать методы психологического сопровождения развития личности с учетом социальных, возрастных, психофизических и индивидуальных особенностей.
	<b>на уровне навыков:</b> обеспечивать личностное и профессиональное развитие и оценивать результаты.

## 2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина Б1.В.ДВ.02.01 «Управление конфликтами в профессиональной деятельности» входит в блок дисциплин по выбору программу подготовки аспирантов.

В соответствии с учебным планом аспирантской программы «Психология развития, акмеология», дисциплина изучается аспирантами очной и заочной формы обучения на 2 курсе.

Знания, умения, навыки, полученные в процессе изучения дисциплины, используются при написании диссертации, в научно-исследовательской работе и при изучении последующих дисциплин учебного плана.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетных единиц, 72 часа.

Форма обучения: очная/заочная.

Вид работы	Трудоемкость (очн/ заочн в академ. часах)
<b>Общая трудоемкость</b>	72 / 72
<b>Контактная работа с преподавателем</b>	24 / 18
Лекции	16 / 14
Практические занятия	8 / 4
Лабораторные занятия	-
<b>Самостоятельная работа</b>	48 / 54
Контроль	-
Формы текущего контроля	Устный опрос
<b>Форма промежуточной аттестации</b>	<b>Зачет</b>

### 3. Содержание и структура дисциплины

#### 3.1 Учебно-тематический план

Наименование темы	Всего часов	Объем дисциплины, час				Формы текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации
		Аудиторная работа			СР	
		Л	ПЗ	КСР		
<b>Очная форма обучения</b>						
Тема 1. Виды конфликтов.	12	2	2		8	УО*
Тема 2. Стратегии и тактики разрешения конфликта.	14	4			10	УО*
Тема 3. Переговорный процесс как форма регулирования конфликта.	16	4	2		10	УО*
Тема 4. Типы переговоров.	14	2	2		10	УО*
Тема 5. Техники ведения дискуссии.	16	4	2		10	УО*
<b>Промежуточный контроль</b>						Зачет, 2 курс
<b>Всего (ак. ч. / астр. ч.)</b>	<b>72/54</b>	<b>16/12</b>	<b>8/6</b>		<b>48/36</b>	
<b>Заочная форма обучения</b>						
Тема 1. Виды конфликтов.	12	2			10	УО*
Тема 2. Стратегии и тактики	18	4	2		12	УО*

разрешения конфликта.						
Тема 3. Переговорный процесс как форма регулирования конфликта.	12	2			10	УО*
Тема 4. Типы переговоров.	12	2			10	УО*
Тема 5. Техники ведения дискуссии.	18	4	2		12	УО*
<b>Промежуточный контроль</b>		Зачет, 2 курс				
<b>Всего (ак. ч. / астр. ч.)</b>	<b>72/54</b>	<b>14/10,5</b>	<b>4/3</b>		<b>54/40,5</b>	

УО\* – устный опрос;

### Содержание дисциплины

#### *Тема 1. Виды конфликтов*

Природа и причины конфликтов. Применение конфликтологии в третейском разбирательстве. Понятие и виды альтернативных форм разрешения правовых конфликтов.

#### *Тема 2. Стратегии и тактики разрешения конфликта*

Конструктивная и деструктивная стороны стратегий: конкуренции, сотрудничества, компромисса, избегания или ухода, приспособления. Правила разрешения конфликта. Метод Томаса, диагностика стратегии поведения в конфликтной ситуации.

#### *Тема 3. Переговорный процесс как форма регулирования конфликта*

Понятие переговорного процесса. Переговорный процесс как форма и способ обеспечения взаимодействия сторон. Организация переговоров Переговорный процесс, его функции и содержание. Технология общения в переговорном процессе.

#### *Тема 4. Типы переговоров*

Западная культура ведения переговоров. Восточная культура ведения переговоров.

#### *Тема 5. Техники ведения дискуссии*

Виды переговорных стилей.

Жесткий стиль: ультиматум, выжимание уступок, позиционное давление, психологическое давление. Тактики противодействия жесткому стилю переговоров.

Мягкий стиль: уступки. Метод мягкого стиля Шарон и Гордон Бауэр (описание, выражение, предложение, вознаграждение).

Торговый стиль: компромисс, позиционный торг. Схема и техника ведения позиционного торга.

Сотруднический стиль. Основные черты стиля. Методика принципиальных переговоров Р. Фишера и У. Юри.

### **4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине**

#### **4.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости обучающихся и промежуточной аттестации**

##### **4.1.1. В ходе реализации дисциплины Б1.В.ВД.02.01 «Управление конфликтами в профессиональной деятельности» преподавателем используются следующие интерактивные формы:**

ситуационный анализ, презентации с использованием различных вспомогательных средств с обсуждением, обратная связь.

В формах текущего контроля для очной и заочной форм обучения при проведении занятий семинарского типа используется устный опрос;

При контроле результатов самостоятельной работы студентов используется устный опрос.

**4.1.2. Зачет проводится с применением следующих методов (средств):**  
 Зачет проводится в форме собеседования по вопросам.

**4.2. Материалы текущего контроля успеваемости**

**Примерная тематика практических занятий методологического семинара**  
**Соберите информацию по предложенной теме, систематизируйте ее, сделайте выводы и предложите использование.**

**Семинар №1.**

1. Историческое возникновение медиации.
2. Специфика медиации.
3. Принципы медиации.
4. Эффективность и ситуации использования медиации.

**Семинар №2.**

Функции медиатора (аналитическая, активного слушания, организационная, генерации идей, расширения ресурсов сторон, контроля реалистичности идей, обучения сторон ведению переговоров).

**Семинар №3**

1. Результаты участия медиатора в разрешении конфликтов.
2. Работа медиатора по разрешению конфликта в организации.
3. Потребности человека.
4. Принципы организации собственного информационного потока.
5. Создание и защита репутации

**Семинар №4**

1. Конфликтологическая экспертиза.
2. Примирение
3. Медиация с рекомендацией. Коррекция установок. Обязанности сторон. Конфиденциальность. Определение процесса. Окончание процесса медиации.
4. Тренировка и обучение.

**4.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации**

**4.3.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы.**

<b>Код компетенции</b>	<b>Наименование компетенции</b>	<b>Код этапа освоения компетенции</b>	<b>Наименование этапа освоения компетенции</b>
ПК-1	способность к проведению теоретических и экспериментальных исследований, ориентированных на оптимизацию психического развития человека на разных стадиях этого процесса	ПК-1.2	способность применения знаний в условиях решения исследовательских задач в области психологии.
ПК-2	способность использовать методы психологического сопровождения развития личности	ПК-2.2	способность применения знаний в условиях решения профессиональных педагогических задач.

**Показатели и критерии оценивания компетенций с учетом этапа их формирования**

<b>Этап освоения компетенции</b>	<b>Показатель оценивания</b>	<b>Критерий оценивания</b>
ПК-1.2 Способность владения методологией экспериментальных исследований в области психологии.	Применяет основные научные подходы при обосновании полученной оценки и результатов анализа исследования	Установлены все зависимости. Аргументация опирается на достоверную информацию и системность.
ПК-2.2. Способность использовать методы психологического сопровождения развития личности с учетом социальных, возрастных, психофизических и индивидуальных особенностей.	Аспирантом демонстрируется умение использовать методы психологического развития личности с учетом социальных, возрастных, психофизических и индивидуальных особенностей во время проведения практических занятий, в ходе педагогической и научно-исследовательской практики.	Умение использовать методы психологического сопровождения развития личности с учетом социальных, возрастных, психофизических и индивидуальных особенностей.

**4.3.2 Типовые оценочные средства**

**Перечень вопросов для подготовки к зачету**

**Изложите теоретические основы по данной теме (дайте определения, перечислите и назовите) и обоснуйте (аргументируйте и продемонстрируйте) свое отношение к данной теме (на конкретном примере):**

1. Теоретические и социально-исторические предпосылки возникновения медиации.
2. Возникновение и становление медиации как прикладной науки.
3. Особенности применения медиации в России.
4. Посредничество (медиация) как альтернативный способ разрешения правовых конфликтов.
5. Природа и причины конфликтов.
6. Сущность медиации.
7. Преимущества и возможности медиации.
8. Роль посредника в урегулировании конфликта.
9. Функции и задачи медиатора.
10. Факторы, влияющие на эффективность процесса медиации.
11. Принципы медиации.
12. Процедура медиации.
13. Правила составления соглашения о медиации.
14. Стадии процесса медиации.
15. Функции посредника.
16. Примерная процедурная схема процесса медиации.
17. Стратегии поведения в конфликтной ситуации.
18. Модели разрешения конфликта.
19. Функции и содержание переговорного процесса.
20. Виды переговорных стилей.
21. Гендерные стереотипы.
22. Манипулятивные технологии в переговорном процессе.
23. Социально-психологические методы диагностики личности медиатора.



24. Типы трудных клиентов.
25. Виды сопротивления клиентов и работа с ними.
26. Психология лжи.
27. Техники задавания вопросов.
28. Приемы рационального слушания.

### ***Шкала оценивания***

При оценивании применяется балльно-рейтинговая система. Баллы выставляются за посещение аудиторных занятий (максимум 12 баллов), выступления с докладами на практических занятиях (максимум 18 баллов), выступления «с места» с дополнениями и вопросами, а также ответы на вопросы преподавателя, (максимум 10 баллов), решение заданий практикумов в течение семестра (максимум 18 баллов, подготовка презентаций по темам практикумов (максимум 12 баллов). Дисциплина считается освоенной, если обучающийся набрал не менее 51 балла в результате выполнения всех типов заданий, включая ответ на зачет.

Минимальное количество баллов для допуска к зачету – 40 баллов

Для заочной формы обучения БРС не применяется.

### ***Расчет итоговой рейтинговой оценки:***

от 51 до 100 баллов	«зачтено»
от 0 до 50 баллов	«не зачтено»

### **4.4. Методические материалы**

Зачеты организуются в период сессии в соответствии с текущим графиком учебного процесса, утвержденным в соответствии с установленным в СЗИУ порядком. Продолжительность зачета для каждого студента не может превышать четырех академических часов. Зачет не может начинаться ранее 9.00 часов и заканчиваться позднее 21.00 часа. Зачет проводится в аудитории, в которую запускаются одновременно не более 5 человек. Время на подготовку ответов по билету каждому обучающемуся отводится 30-40 минут. При явке на зачет обучающийся должен иметь при себе зачетную книжку. Во время зачета обучающиеся по решению преподавателя могут пользоваться учебной программой дисциплины и справочной литературой

### **5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

Предполагается, что аспирант должен уже владеть навыками самообразования, самовоспитания, самосовершенствования. Это определяет важность активизации его самостоятельной работы. С целью организации данного вида учебных занятий необходимо в первую очередь использовать материал лекций и семинаров. Лекционный материал создает проблемный фон с обозначением ориентиров, наполнение которых содержанием производится студентами на занятиях после работы с учебными пособиями, монографиями и периодическими изданиями. Самостоятельная работа формирует творческую активность аспирантов, представление о своих научных и социальных возможностях, способность вычленять главное, совершенствует приемы обобщенного мышления.

Важной частью самостоятельной работы является чтение учебной литературы. Основная функция учебников - ориентировать аспиранта в системе тех знаний, умений и навыков, которые должны быть усвоены по данной дисциплине будущими специалистами. Учебник также служит путеводителем по многочисленным произведениям, ориентируя в именах авторов, специализирующихся на определенных научных направлениях, в названиях их основных трудов. Вторая функция учебника в том, что он очерчивает некий круг обязательных знаний по предмету, не претендуя на глубокое их раскрытие.

В процессе овладения учебным материалом необходимо соблюдать такие важнейшие принципы, как: взаимосвязь общего, особенного и единичного; теории и практики; скоординированность с другими общепрофессиональными курсами; дифференциация и индивидуализация подготовки.

В процессе прохождения учебного процесса учитывается посещаемость лекций, оценивается активность аспирантов на семинарских занятиях, а также качество и своевременность подготовки теоретических материалов, практических заданий и презентаций рефератов. По окончании изучения дисциплины проводится индивидуальный зачет по предложенным вопросам.

## **6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине**

### **6.1. Основная литература**

1. Анцупов, А. Я. Конфликтология [Электронный ресурс]: [учебник для вузов] / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. - Электрон. дан. - СПб. [и др.]: Питер, 2015. - 525 с. <http://ibooks.ru/reading.php?productid=344637>.
2. Конфликтология [Электронный ресурс]: [учебник для вузов, рек. М-вом образования Рос. Федерации / В.П. Ратников [и др.]; под ред. В.П. Ратникова. - 3-е изд., перераб. и доп. - Электрон. дан. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. - 543 с. <http://www.iprbookshop.ru/7023.html>.
3. Леонов, Н. И. Методы изучения конфликтов и конфликтного поведения: [учеб. пособие] / Н. И. Леонов; Рос. акад. образования, Моск. психолого-соц. ун-т. - М. : МПСУ, 2013. - 281 с.
4. Мельниченко, Р. Г. Медиация [Электронный ресурс]: учеб. пособие / Р.Г. Мельниченко. - Электрон. дан. - М.: Дашков и К [и др.], 2017. - 191 с. <http://www.iprbookshop.ru/57069.html>.
5. Чумиков, А. Н. Переговоры-фасилитация-медиация: [учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по направлению подготовки (специальности) "Реклама и связи с общественностью"] / А. Н. Чумиков. - М.: Аспект Пресс, 2014. - 158 с.

### **6.2. Дополнительная литература**

1. Бесемер, Христоф. Медиация : посредничество в конфликтах / Христоф Бесемер ; [пер.: с нем. Н. В. Маловой]. - Калуга : Духовное познание, 2004. - 172 с.
2. Гришина Н. В. Психология конфликта / Н. В. Гришина. - 2-е изд., перераб. и доп. - СПб.[и др.] : Питер, 2009. - 538 с.
3. Иванова, Е. Н. Иду на конфликт: "Разнимательная" конфликтология / Е. Н. Иванова. - СПб. : Изд-во ДНК, 2003. - 238 с.
4. Осипова, А. А. Манипуляции в общении и их нейтрализация : умей сказать "нет"! / А.А. Осипова. - Изд. 2-е. - Ростов н/Д : Феникс, 2006. - 221 с.

### **6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы**

СЗИУ располагает доступом через сайт научной библиотеки <http://nwapa.spb.ru/> к следующим подписным электронным ресурсам:

#### *Русскоязычные ресурсы*

- Электронные учебники электронно-библиотечной системы (ЭБС) «Айбукс»;
- Электронные учебники электронно-библиотечной системы (ЭБС) «Юрайт»;
- Электронные учебники электронно-библиотечной системы (ЭБС) «Лань»;
- Статьи из периодических изданий по общественным и гуманитарным наукам «Ист-Вью»;
- Энциклопедии, словари, справочники «Рубрикон»;

- Полные тексты диссертаций и авторефератов *Электронная Библиотека Диссертаций* РГБ;
- Информационно-правовые базы *Консультант плюс, Гарант. Англоязычные ресурсы*
- *EBSCO Publishing* – доступ к мультидисциплинарным полнотекстовым базам данных различных мировых издательств по бизнесу, экономике, финансам, бухгалтерскому учету, гуманитарным и естественным областям знаний, рефератам и полным текстам публикаций из научных и научно-популярных журналов;
- *Emerald* – крупнейшее мировое издательство, специализирующееся на электронных журналах и базах данных по экономике и менеджменту. Имеет статус основного источника профессиональной информации для преподавателей, исследователей и специалистов в области менеджмента.

#### **6.4. Нормативно-правовые акты**

Не используются.

#### **6.5. Интернет-ресурсы**

1. Oxford Journals Archive - архив политематических научных журналов издательства Oxford University Press.
2. The American Association for the Advancement of Science (AAAS) - цифровой архив статей журнала Science.

#### **6.6. Иные источники**

При подготовке выступлений на семинарских (практических) занятиях рекомендуется пользоваться Электронным каталогом СЗИ РАНХиГС:

[http://www.nwapa.spb.ru/cat/avesta\\_elcat.php](http://www.nwapa.spb.ru/cat/avesta_elcat.php)

и электронным каталогом РАНХиГС:

<http://lib.ranepa.ru/base/>

Также можно использовать следующие сайты:

<http://vocabulary.ru/dictionary/870/word/akmeologija> - книги по акмеологии.

<http://www.akmeology.ru> - Электронный журнал «Акмеология» /

Возможно использование следующих Интернет-ресурсов для дополнительного изучения дисциплины:

- <http://www.knigafund.ru>.
- Кейс для тренинга, архив кейсов - <http://my-training.ru/?p=3504>
- Кейс: конфликт - <http://www.twirpx.com/file/782864/>
- Материал для составления кейса обучающимся - <http://www.akademiki.biz/forum/index.php?showtopic=686>
- Практикум по аналированию конфликтов - [http://www.xliby.ru/psihologija/praktikum\\_po\\_konfliktologii/index.php](http://www.xliby.ru/psihologija/praktikum_po_konfliktologii/index.php)
- Тесты по психологии конфликта - <http://www.samsdam.net/conflict/>.

#### **7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы**

Реализация данной учебной дисциплины осуществляется с использованием материально-технической базы, обеспечивающей проведение всех видов

учебных занятий и научно-исследовательской работы обучающихся, предусмотренных программой учебной дисциплины и соответствующей действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам:

- аудитории, оборудованные мультимедийными средствами обучения;
- аудитории для проведения групповой работы и пленарных дискуссий;

- комплект оборудования для проведения деловых игр (доски, планшеты, ватман, фломастеры и др.).

**Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем**

- технические средства: компьютерная техника и средства связи (персональные компьютеры, проектор, интерактивная доска, видеокамеры, акустическая система и т.д.);

-перечень Интернет-сервисов и электронных ресурсов (поисковые системы, электронная почта, онлайн-энциклопедии и справочники; электронные учебные и учебно-методические материалы).

**Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

№ п/п	Наименование
1.	Множительная техника (для копирования раздаточных материалов).
2.	Электронные ресурсы.
3.	Технические средства обучения: компьютерные проекторы; программные средства, обеспечивающие просмотр видеофайлов.