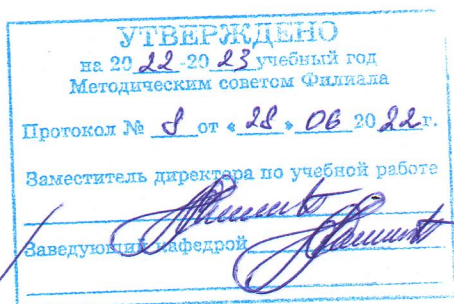


Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования
Московский государственный университет имени М.В. Ломоносова
филиал МГУ в г. Севастополе
факультет психологии
кафедра психологии



УТВЕРЖДАЮ
Севастополе
А. Шпырко
2021 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)
Наименование дисциплины (модуля):**

В-ПД Эффективная коммуникация и управление конфликтами

код и наименование дисциплины (модуля)

**Уровень высшего образования:
магистратура**

Направление подготовки:

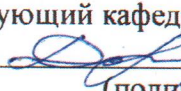
37.04.01 Психология


**МП «Социально-психологическое сопровождение профессиональной деятельности»
(код и название направления/специальности)**

Форма обучения:

очная

очная, очно-заочная

Рабочая программа рассмотрена
на заседании кафедры психологии
протокол № 6 от «10» июня 2021 г.
Заведующий кафедрой психологии
 (О.А. Тихомандрицкая)
(подпись)

Рабочая программа одобрена
Методическим советом
Филиала МГУ в г. Севастополе
Протокол № 8 от «31» августа 2021 г.
 (С.А. Наличаева)
(подпись)

Севастополь, 2021

Рабочая программа дисциплины «Эффективная коммуникация и управление конфликтами» составлена на основе:

Образовательного стандарта, самостоятельно устанавливаемого Московским государственным университетом имени М.В.Ломоносова для реализуемых основных профессиональных образовательных программ высшего образования по направлению подготовки 37.04.01. ПСИХОЛОГИЯ (уровень магистратуры) с присвоением квалификации «Магистр», утвержденного приказом МГУ от 30 декабря 2020 года № 1374.

- Положения о разработке рабочих программ, утвержденного на заседании Ученого совета Филиала МГУ в г. Севастополе (протокол № 4 от 19 февраля 2020 г.).

Год (годы) приема на обучение 2021

курс – 2

семестр – 3

зачетных единиц – 2

академических часов – 36, в т.ч.:

лекций – 18 часов;

практических занятий – 18 часов.

Формы промежуточной аттестации: зачет в 3 семестре.

1. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Целями освоения дисциплины «Эффективная коммуникация и управление конфликтами» являются:

- формирование у обучающихся целостного представления о феноменологии конфликта, его источниках, видах, методах диагностики, способах управления и разрешения;
- усвоение студентами базовых понятий психологического конфликта и методов его профилактики;
- содействие развитию у студентов конструктивных стилей поведения в конфликтных ситуациях разного рода и стимулирование мотивации к освоению основных конфликтологических компетенций;
- формирование коммуникативных компетенций и навыков эффективной коммуникации;

Задачи учебной дисциплины:

- сформировать у студентов способность анализировать и разрешать конфликтные ситуации и конфликты;
- развить у студентов способность прогнозировать динамику и исходы конфликтных ситуаций;
- сформировать у студентов умения осуществлять медиацию конфликта;
- научить студентов разрабатывать комплексные мероприятия по профилактике инцидентов в малых социальных группах и организациях.

Учебная дисциплина «Эффективная коммуникация и управление конфликтами» относится к вариативной части – дисциплинам магистерской программы по выбору.

2. Входные требования для освоения дисциплины

Курс строится на знаниях по ранее изучаемым дисциплинам: «Социально-психологические основы управления персоналом», «Психологическая служба в организации и правовые основы деятельности психолога в организации».

3. Результаты обучения по дисциплине.

Планируемые результаты обучения по дисциплине

В результате освоения дисциплины **студент должен:**

Знать:

сущность, природу и структуру конфликта;
источники и причины возникновения конфликтных ситуаций;
типологии конфликтов;
основные характеристики нарушений общения в конфликте;
динамику конфликта и его аналитику;
стратегии и тактики поведения субъектов в конфликте;
методики анализа, предотвращения и разрешения конфликтов;
основные концепции и теории конфликта;
перспективные направления исследований в области конфликтологии;
методы подготовки к публичным выступлениям и переговорам;
принципы проведения телефонных переговоров;
основы составления служебных документов.

Уметь:

анализировать конфликтные ситуации и позиции участников конфликта, мотивы и стили их поведения;
выявлять конфликтные зоны в социальных группах;
осуществлять диагностику личностных проблем участников конфликта;
прогнозировать развитие и исходы конфликта;
разрешать конфликтные ситуации;
осуществлять медиаторскую деятельность в организации;
оказывать помощь людям по разрешению личностных конфликтов в процессе индивидуального консультирования и социально-психологического тренинга;
разбираться в особенностях общения по горизонтали и вертикали;

Владеть

психологическими технологиями управления конфликтами;
навыками разработки и проведения профилактических мероприятий по предотвращению

межличностных и внутригрупповых конфликтов;
 профессиональными навыками в области эффективных деловых коммуникаций;
 навыками конструктивного делового общения;
 навыками анализа и разрешения деловых конфликтов.

Иметь опыт:

готовности к реализации стандартных программ, направленных на предупреждение отклонений в социальном и личностном статусе и развития,
 в решении стандартных задач профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности. Готовности к реализации стандартных программ, направленных на предупреждение отклонений в социальном и личностном статусе и развития, а также профессиональных рисков в различных видах деятельности, отбору и применению психодиагностических методик, адекватных целям, ситуации и контингенту респондентов с последующей математико-статистической обработкой данных и их интерпретаций, осуществлению стандартных базовых процедур оказания индивиду, группе, организации психологической помощи с использованием традиционных методов и технологий, выявлению специфики психического функционирования человека с учётом особенностей возрастных этапов, кризисов развития и факторов риска, его принадлежности к гендерной, этнической, профессиональной и другим социальным группам, пониманию и постановке профессиональных задач в области научно-исследовательской и практической деятельности, участию в проведении психологических исследований на основе применения общепрофессиональных знаний и умений в различных научных и научно-практических областях психологии, реализации базовых процедур анализа проблем человека, социализации индивида, профессиональной и образовательной деятельности, функционированию людей с ограниченными возможностями, в том числе и при различных заболеваниях.

4. Формат обучения – контактный.

5. Объем дисциплины:

составляет 2 зачетных единицы, в том числе 36 академических часа, отведенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (аудиторная нагрузка), 36 часов на самостоятельную работу обучающегося;

зачетных единиц - 2;
 академических часов - 36;
 лекций - 18;
 практических занятий - 18.

6. Содержание дисциплины

6.1. Структура дисциплины по темам с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

Наименование разделов и тем дисциплины Форма промежуточной аттестации по дисциплине	Номинальные трудозатраты обучающегося		Всего академических часов	Формы текущего контроля успеваемости
	Контактная работа (работа во взаимодействии с преподавателем) Виды контактной работы, академические часы	Самостоятельная работа обучающегося, академические часы		

	Занятия лекционного типа	Практическ их занятий			
Предпосылки формирования конфликтологических идей и философско-социологическая традиция изучения конфликтов. Эффективная коммуникация и управление конфликтами	2		4	6	фронтальный опрос
Интрапсихический, ситуационный и когнитивистский походы к исследованию конфликтов.	2	2	2	6	факторный анализ
Сущность и типология психологического конфликта.	2	2	4	8	реферат
Внутриличностные конфликты.	2	2	2	6	решение ситуационных задач
Семейные конфликты.	2	2	4	8	решение ситуационных задач
Конфликты, возникающие в педагогическом процессе.	2	2	4	8	решение ситуационных задач
Деловые, служебные и производственные конфликты.	2	2	2	6	решение ситуационных задач, тестовый контроль знаний
Основы психологического анализа конфликтов.	2	2	2	6	решение ситуационных задач
Методы разрешения	2	2	4	8	решение

конфликтов.					ситуационных задач
Основы конструктивного поведения в конфликтах, управление ими и медиация.		2	2	4	защита проектов, коллоквиум
Промежуточная аттестация:			6	6	зачет
Итого	18	18	36	72	

6.2. Содержание дисциплины

А. План лекций

№ п/п	Наименование разделов, тем дисциплины	Содержание разделов, тем дисциплины
1.	Предпосылки формирования конфликтологических идей и философско-социологическая традиция изучения конфликтов. Эффективная коммуникация и управление конфликтами	<p>Предмет исследования конфликтологии. Цели и задачи учебной дисциплины, её структура, сценарий изучения.</p> <p>Эволюция научных воззрений на конфликт. Проблема насилия в религиозных учениях. Отражение конфликтов в искусстве и средствах массовой информации. Практические знания и опыт как источник конфликтологических идей.</p> <p>Философско-социологическая традиция изучения конфликтов. Социал-дарвинизм - ранняя социологическая традиция в конфликтологии. Функциональная (равновесная) и конфликтная модели устройства общества. Диалектическое учение К. Маркса о противоречии и конфликте. Социология конфликта Г. Зиммеля.</p> <p>Р. Дарендорф и Л. Козер: начало современной конфликтологии. Становление конфликтологии как междисциплинарной науки.</p>
2.	Интрапсихический, ситуационный и когнитивистский подходы к исследованию конфликтов.	<p>Фрейдистский подход к конфликту. Теория невротического конфликта К. Хорни. Интерпретация интерперсональных проблем А. Адлером. Интерперсональные теории Г. Салливана, В. Шутца. Динамическая теория В. Байрона. К. Г. Юнг о конфликтах. Э. Эриксон: новый взгляд на конфликты.</p> <p>Ситуационный и когнитивистский подходы к исследованию конфликтов. Ситуационные подходы в рассмотрении феноменологии конфликта и его изучения. Конфликт как реакция на внешнюю ситуацию.</p>

		Когнитивистские подходы: конфликт как когнитивный феномен. Модели, схемы и методы когнитивного анализа конфликтных ситуаций.
3.	Сущность и типология психологического конфликта.	<p>Понятие и психологические детерминанты психологического конфликта. Структура конфликта и его динамика. Основные аспекты нарушений в конфликте (легитимные, прагматичные, когнитивные, аффективные, поведенческие, коммуникативные).</p> <p>Признаки психологического конфликта. Функции конфликта.</p> <p>Основы классификации конфликтов. Типология конфликтов по разным основаниям. Виды и подвиды конфликтов. Семейство конфликтов: объективные и субъективные.</p> <p>Уровни и классы конфликтов.</p>
4.	Внутриличностные конфликты.	<p>Концепции истоков и сущности личностного конфликта.</p> <p>Показатели, формы и симптомы личностных конфликтов.</p> <p>Основные виды личностных конфликтов.</p> <p>Мотивационные личностные конфликты.</p> <p>Когнитивные внутренние конфликты;</p> <p>Рольевые личностные конфликты.</p> <p>Экзистенциальный конфликт с позиций концепции ведущих видов жизнедеятельности личности.</p> <p>Физиологическая обусловленность конфликтности детей и подростков. Социально-психологическая детерминация конфликтности подростков.</p> <p>Психологическая профилактика личностных и межличностных конфликтов у подростков.</p>
5.	Семейные конфликты.	<p>Типы, природа и своеобразие и следствие семейных конфликтов. Причины супружеских конфликтов.</p> <p>Кризисные периоды супружеской жизни.</p> <p>Причины конфликтов и агрессивного отношения родителей к детям. Факторы, детерминирующие семейные конфликты.</p> <p>Типы отношений родителей и детей. Типы конфликтов подростков с родителями и типичные реакции детей на конфликтные действия родителей.</p> <p>Профилактика конфликтов между родителями и детьми.</p> <p>Рекомендации по предупреждению семейных конфликтов.</p>
6.	Конфликты, возникающие в педагогическом	Сущность и разновидности педагогических конфликтов и конфликтов, возникающих в учебно-воспитательном процессе.

	процессе.	Своеобразие педагогических конфликтов. Причины педагогических конфликтов. Профилактика и разрешение конфликтов, возникающих в педагогическом процессе.
7.	Деловые, служебные и производственные конфликты.	Своеобразие и причины производственных конфликтов. Факторы, затрудняющие решение производственных конфликтов. Моббинг и боссинг: сущность, причины, факторы и противодействие. Профилактика производственных конфликтов. Конфликты в воинских подразделениях. Причины и следствия конфликтов в среде военнослужащих. Дедовщина как традиция армейского конфликта. Своеобразие внутригрупповых и межличностных конфликтов в воинских подразделениях. Меры профилактики конфликтов военнослужащих в воинских частях.
8.	Основы психологического анализа конфликтов.	Картографические методы анализа конфликтных ситуаций. Ресурсный анализ конфликта. Аналитические схемы М.М. Рыбаковой. Методика В.А. Смехова. Модель анализа конфликтных ситуаций Е.Волкова. Факторы конфликтности. Системный анализ конфликтов.
9.	Методы разрешения конфликтов.	Ориентационная стратегия разрешения конфликтов Ш.Фейр и Х. Корнелиус. Разрешение конфликтов методом переговоров. Алгоритмы и модели разрешения конфликтов Ч. Ликсона, Д.Дэна и М. Биггерстафф. Рационально-интуитивная модель Д.Г. Скотт. Разрешение личностных конфликтов методом РЭПТ А.Эллиса и К. Макларен.

Б. План практических занятий

№ п/п	Наименование разделов, тем дисциплины	Содержание разделов, тем дисциплины
1.	Философско-социологическая и интрапсихическая интерпретация конфликта.	Цель: закрепить знания о конфликтах «человеческой души». Задание для самоподготовки: 1. Повторить материалы лекции по заданной теме. 2. Изучить рекомендуемую литературу и в рабочей тетради дать описание воззрений З.Фрейда на понимания конфликта как постоянного элемента душевной жизни

		<p>человека.</p> <p>3. Сопоставить психоаналитические взгляды на конфликт А. Адлера, З. Фрейда, К.Г. Юнга и К.Хорни (найти общее и отличия);</p> <p>4. Выписать типы и краткие характеристики невротической личности по К. Хорни.</p> <p>Ход занятия:</p> <p>1. Актуализация опорных знаний студентов методом фронтального опроса.</p> <p>2. Группа делится на 4 команды, готовящиеся защищать одну из психоаналитических теорий конфликта (А. Адлера, З. Фрейда, К.Г. Юнга и К.Хорни).</p> <p>3. Презентации-сообщения по заданным психоаналитическим позициям.</p> <p>4. Диспут.</p> <p>5. Подведение итогов.</p>
2.	<p>Ситуационный и когнитивистский походы к исследованию конфликтов.</p>	<p>Цель: осуществить сопоставительный анализ ситуационного и когнитивного походов к исследованию конфликтов.</p> <p>Задание на самоподготовку</p> <p>1. Повторить конспект лекции на заданную тему.</p> <p>2. Ознакомиться с содержанием рекомендуемой литературы.</p> <p>3. Законспектировать материал по разделу «Социально-психологические конфликты в рамках концепции фрустрационной детерминации агрессии понимаются как особая форма агрессивного ответа на фрустрирующую ситуацию».</p> <p>4. Выполнить сопоставительный анализ ситуационного и когнитивистского подходов к исследованию конфликтов и выписать принципиальные различия.</p> <p>5. Законспектировать материал по психологическим конфликтам из кн: В.С. Мерлина</p> <p>6. Подготовить информационные сообщения на темы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Теория когнитивного диссонанса Л. Фестингера; - Теория структурного баланса Ф. Хайдера; - Курт Левин как первооснователь когнитивистской теории конфликта; - Теория конгруэнтности Ч. Осгуда; - Точки зрения на конфликт бихевиористов (Д.Мида, Д. Долларда, А. Бандуры, М. Миллера, Д.Роттера и др.). <p>Ход занятия:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Актуализация опорных знаний студентов (проблемная

		<p>беседа);</p> <ul style="list-style-type: none"> - Тематические доклады студентов и их обсуждение. - Подведение итогов занятия.
3.	<p>Феноменология психологического конфликта</p>	<p>Цель: расширить знания студентов о феноменологии личностного конфликта и основных концепциях личностного конфликта.</p> <p>Задания на самоподготовку:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ознакомиться с теорией бессознательного З.Фрейда и дать характеристику трех инстанций человеческой психики «Оно» (Id) , «Я» (Ego) и «Сверх-Я» (Super-Ego) в их взаимодействии с позиций развития личностного конфликта. Описать способы определения личностного конфликта по З. Фрейду [6]. 2. Ознакомиться с постфрейдистскими концепциями конфликта А. Адлера, К.Г. Юнга, Э.Фромма, К. Левина, Л.Фестингера, Э. Эриксона, К. Хорни и др. Описать сущность когнитивного диссонанса и основные кризисы возраста, провоцирующие конфликты. Подготовить рефераты и презентацию следующих тем: <ol style="list-style-type: none"> 1) Многослойность личности в теории бессознательного З. Фрейда; 2) Основные личностные противоречия (по З.Фрейду); 3) Способы преодоления личностного конфликта; 4) Комплекс неполноценности как основа личностного конфликта в концепции А.Адлера; 5) Конфликтная природа личностной установки в теории К.Г. Юнга; 6) Ролевые конфликты в теориях Дж. Мида и Ч.Кули, Э. Берна; 7) Теория образов в исследованиях школы Курта Левина; 8) Концепция когнитивного диссонанса Л. Фестингера; 9) Кризисы возраста в исследованиях Э. Эриксона; 10) Генезис внутриличностного конфликта; 11) Экзистенциальный конфликт в теории В.Франкла; 12) Личностный конфликт в трудах бихевиористов (Д. Скиннер) и необихевиористов (Н. Миллер, Дж. Доллард): 13) Конфликт ролей в интеракционизме А. Голднера; 14) Острые противоречия внутри личности с позиций психосинтеза Р. Ассаджоли; 15) Феноменология личностного конфликта в исследованиях А. Лурия.

		<p>3. Выполнить контрольное тестовое задание.</p> <p>Ход семинарского занятия</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Вступительное слово преподавателя о роли внутриличностных конфликтов в жизнедеятельности человека. 2. Инструктаж о регламенте проведения докладов – презентаций студентов. 3. Доклады – презентации студентов. 4. Обсуждение докладов. 5. Подведение итогов семинарского занятия.
4.	<p>Анализ, разрешение и профилактика внутриличностных конфликтов.</p>	<p>Цели занятия:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Обеспечить овладение методами анализа личностных конфликтов. 2. Сформировать у студентов умения разрешать личностные конфликты. 3. Сформировать умения разрабатывать индивидуальные программы и психологический инструментарий разрешения личностных конфликтов. <p>Задания на самоподготовку:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Повторить лекционный материал по теме «Внутриличностные конфликты». 2. Выполнить реферат на тему «Концепция внутриличностного конфликта в конструктивной теории невроза Карен Хорни». 3. Выполнить краткое описание основных подходов ученых-психологов (З. Фрейда, А. Фрейд, К.Г.Юнга, А. Адлера, А. Голднера, Р. Ассаджолли, К. Хорни, К. Левина, Г. Хоманса, Дж. Адамса, Г.Салливана, Л.А. Козера, И. Ялома, Ф.Е. Василюка, В.В. Столина, Н. Миллера, Д. Скинера, Дж. Долларда, Е.А. Донченко и Т.М. Титаренко, В.Н.Мясищева, Ф. Франкла, А. Лурия, Л. Фестингера, Н. Левитова) к рассмотрению феноменологии внутриличностных конфликтов. На каждого автора по 2-3 страницы. 4. Охарактеризовать основные виды внутриличностных конфликтов 5. Составить модель (схему или таблицу) генезиса личностного конфликта и проранжировать по значимости внешние и внутренние факторы возникновения внутриличностных конфликтов 6. Ознакомиться с литературой по проблемам: «Личностные конфликты человека и суицидальное поведение» «Внутриличностный конфликт и стресс». Составить краткие конспекты.

		<p>7. Законспектировать условия предупреждения внутриличностных конфликтов, а также факторы и механизмы их разрешения</p> <p>8. Выполнить тест контроля знаний.</p> <p>9. Составить конфликтную ситуацию, описывающую внутриличностный конфликт</p> <p>Ход работы:</p> <p>Инструктаж о правилах работы в группе:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Практическая работа осуществляется творческими группами по четыре - пять человек в каждой. 2. Основной метод работы – брейнсторминг; 3. Принятие правил работы членов творческих групп. <p>Творческая сессия:</p> <p>Группы работают над предложенными им конфликтными ситуациями, используя схемы анализа конфликтов и технологические модели их разрешения.</p> <p>Защита проектов:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Выступления капитанов команд по содержанию анализа конфликтных ситуаций. 2) Обсуждение групповых решений и подведение итогов: <ul style="list-style-type: none"> - выступают члены творческой группы, дополняя доклад капитана; высказывают альтернативные точки зрения; - вопросы, замечания, дополнения членов других творческих групп по проблемной ситуации первой команды. 3) Обсуждение моделей психокоррекционных бесед с клиентами, переживающим внутриличностный конфликт. <p>Подведение итогов занятия.</p>
5.	<p>Анализ и разрешение семейных конфликтов.</p>	<p>Цели: 1. Углубить знания о семейных конфликтах;</p> <p>2. Сформировать умения анализировать, разрешать семейные конфликты и осуществлять их профилактику.</p> <p>Задания на самоподготовку:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ознакомиться с научной и учебной литературе по семейной конфликтологии и законспектировать типичные межличностные конфликты у супругов. 2. Законспектировать психологические факторы конфликтов во взаимодействии родителей и детей и классификацию семейных конфликтов 3. Составить таблицу кризисных периодов семейной жизни и связанных с ними супружескими конфликтами 4. На основе анализа научной и учебно-методической литературы, предложить комплекс мероприятий по профилактике семейных конфликтов. 5. Ознакомиться с содержанием конфликтных ситуаций в

		<p>сборнике конфликтных ситуаций (составители В.Н. Ковалев, З.В. Борисенко и др.). Самостоятельно проанализируйте и решите десять конфликтных ситуаций (№1.1 «Сапожники без сапог», № 1.2 «Гнусный отчим», № 1.5 «Трудный диалог», № 1.7 «Отчуждение», № 1.10. «Бабушка-мама», № 1.11 «Пикантная ситуация», № 1.13 «Застрял», № 1.17 «Официант», № 1.19 «Сектант», № 1.24 «Анатолий и Виолетта»). Подготовьтесь для защиты ваших решений.</p> <p>6. Опишите одну - две конфликтные ситуации между супругами, между детьми или между родителями и детьми.</p> <p>7. Выполнить реферат по заданной теме.</p> <p style="padding-left: 40px;">Ход семинарского занятия:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Вступительное слово преподавателя об особенностях и последствиях семейных конфликтов. 2. Фронтальный опрос студентов. 3. Выступления студентов с информационными сообщениями по темам рефератов. 4. Работа творческими группами. 5. Подведение итогов занятия.
6.	<p>Профилактика и разрешение педагогических конфликтов и конфликтов возникающих между учащимися школы</p>	<p>Цели:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Расширить знания о конфликтах, возникающих в учебно-воспитательном процессе школы; 2. Сформировать умения анализировать, разрешать педагогические конфликты и осуществлять их профилактику. <p style="padding-left: 40px;">Задания на самоподготовку:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ознакомиться со структурой и своеобразием педагогических конфликтов, описать их характерные черты в рабочей тетради. 2. Законспектировать объективные, субъективные причины и стадии педагогических конфликтов. 3. Законспектировать схемы анализа педагогических конфликтных ситуаций и прокомментировать их. 4. Составить свод правил и рекомендаций для учителя по разрешению конфликтов между учащимися. 5. Законспектировать особенности конфликтов, возникающих в педагогических коллективах между учителями. 6. На основе анализа научной и учебно-методической литературы, предложить комплекс мероприятий по

		<p>профилактике конфликтов в педагогическом коллективе.</p> <p>7. Ознакомиться с содержанием педагогических ситуаций в сборнике конфликтных ситуаций (составители В.Н. Ковалев, З.В. Борисенко и др.). Самостоятельно проанализируйте и решите десять конфликтных педагогических ситуаций (№ 2.1 «Лгунья», № 2.3 «Бомба в футляре», № 2.11 «Снежок», № 2.16 «Опасные шалости», № 2.15 «Разоблачение», № 2.28 «Всезнайка», № 2.49 «Бедная Лиза», № 2.51 «Через окно к свободе», №3.4. «Без вины виноватые»). Подготовьтесь для защиты ваших решений.</p> <p>8. Опишите одну - две конфликтные ситуации из школьной жизни, свидетелем которых вам пришлось быть.</p> <p style="text-align: center;">Ход семинарского занятия.</p> <p>1. Вступительное слово преподавателя о своеобразии и последствиях педагогических конфликтов.</p> <p>2. Фронтальный опрос студентов (см. вопросы для самоконтроля знаний).</p> <p>3. Работа творческими группами по 3-4 человека (мозговой штурм):</p> <p>А) Каждой группе дается по две конфликтных ситуации, которые они решали дома. Ставится задание выполнить анализ и предложить варианты решения ситуаций. На обсуждение каждой ситуации дается до трех минут. Через три минуты преподаватель сам назначает тех представителей, которые будут давать анализ и защищать решения конфликтных ситуаций.</p> <p>Б) После выступления представителя творческой группы, его ответ дополняют члены его группы.</p> <p>В) Члены других рабочих групп задают вопросы, на которые должны ответить представители защищающейся группы. Того, кто будет отвечать определяет преподаватель. За интересные вопросы и ответы на них выставляются дополнительные баллы.</p> <p>Г) Члены других групп высказывают свои версии анализа и решения рассматриваемой ситуации.</p> <p>Д) После защиты первой группы выступает представитель второй группы с анализом и решением той ситуации, над которой работала его группа. Этому представителя также определяет преподаватель. Процедура повторяется до полного решения всех ситуаций.</p> <p>4. Подведение итогов семинарского занятия.</p>
7.	<p style="text-align: center;">Деловые, служебные и</p>	<p>Цели занятия:</p> <p>1. Закрепить знания феноменологии конфликта.</p>

<p>производственные конфликты.</p>	<p>2. Овладеть основными методиками анализа межличностных и внутригрупповых конфликтов.</p> <p>3. Сформировать у студентов умения анализировать конфликтные ситуации, возникающие в деловых и служебных отношениях.</p> <p>Задания на самоподготовку:</p> <p>1. Повторить лекционный материал по темам: «Феноменология конфликта», «Основные концепции и теории конфликта», «Источники (первопричины) конфликтов» «Типы конфликтов и их характеристики», «Методы и методики анализа конфликтов», «Динамика конфликта», «Стили, стратегии и тактики поведения людей в конфликтах».</p> <p>2. Изучить методики анализа конфликтов (Х.Корнелиус, Э.Берна, В.А. Смехова, В.Н. Ковалева, М.М. Рыбаковой)</p> <p>3. Составить опорные конспекты по темам:</p> <p>А) Структурные элементы конфликта.</p> <p>Б) Конфликты в межличностных отношениях (виды, особенности, причины, подходы)</p> <p>В) Поведение людей в конфликте</p> <p>4. Осуществить исследование стилей поведения в конфликте 5 – 6 человек по методике К. Томаса (модификация Н.В. Гришиной)</p> <p>5. Составить описание двух конфликтных ситуаций.</p> <p>6. Самостоятельно осуществить анализ не менее 10 конфликтных ситуаций из пособия: Ковалев В.Н., Лопатина Н.Н. Практикум по основам конфликтологии.- Севастополь: ЧФ МГУ, 2006). При анализе обязательно использовать рекомендуемые выше методики или их комбинации.</p> <p>7. Выполнить задание тестового контроля.</p> <p>Ход работы:</p> <p>Инструктаж о правилах работы в группе:</p> <p>1. Практическая работа осуществляется творческими группами.</p> <p>2. Основной метод работы – брейнсторминг;</p> <p>3. Принятие правил работы членов творческих групп:</p> <p>Творческая сессия.</p> <p>Группы работают над предложенными им конфликтными ситуациями, используя схемы анализа конфликтов и технологические модели их разрешения.</p> <p>Защита проектов.</p> <p>1. Выступления капитанов команд (руководителей творческих групп) по содержанию анализа конфликтных ситуаций.</p>
---	--

		<p>2. Обсуждение групповых решений и подведение итогов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - выступают члены творческой группы, дополняя доклад капитана; высказывают альтернативные точки зрения; - вопросы, замечания, дополнения членов других творческих групп по проблемной ситуации первой команды. <p>Подведение итогов занятия.</p>
8.	<p>Основы психологического анализа конфликтов.</p>	<p>Цели занятия:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Закрепить знания студентов о структуре и детерминантах конфликта, стилях поведения субъектов в конфликтных ситуациях, о методах анализа конфликтов. 2. Развить у студентов умения анализа и разрешения конфликтных ситуаций. <p>Задания на самоподготовку:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Повторить лекционный материал по темам 2. Изучить методики разрешения и предотвращения конфликтов 3. Составить опорные конспекты по темам: <ol style="list-style-type: none"> 1) Транзактный анализ Э. Берна 2) Категории нормы, справедливости и субъективности в психологии конфликта; 3) Методологические основы исследования конфликтов (принципы и стратегии исследования конфликтов, Этапы анализа конфликтов. 4. Самостоятельно из сборника задач решить не менее 10 конфликтных ситуаций. 5. Выполнить контрольный тест - Вариант V. 6. Разработать программу профилактики внутригрупповых конфликтов на предприятии (фирме, учреждении). <p>Ход работы:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Практическая работа осуществляется творческими группами. 2. Основной метод работы – мозговой штурм; <p>Творческая сессия:</p> <p>Группы работают над предложенными им конфликтными ситуациями, используя схемы анализа конфликтов и технологические модели их разрешения.</p> <p>Защита проектов:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Представление команды (название, девиз, логотип); 2. Выступления руководителей творческих групп по содержанию анализа и процессу разрешения конфликтных ситуаций; <p>3. Обсуждение групповых решений и подведение итогов:</p>

		<p>- выступают члены творческой группы, дополняя доклад капитана; высказывают альтернативные точки зрения;</p> <p>- вопросы, замечания, дополнения членов других творческих групп по проблемной ситуации первой команды.</p> <p>Подведение итогов занятия.</p>
9.	<p>Решение ситуационных задач с позиций конструктивной концепции конфликта.</p>	<p>Цели занятия:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Закрепление знаний о сущности и своеобразии производственных горизонтальных и вертикальных конфликтов; 2. Развитие навыков анализа и разрешения потенциальных конфликтных ситуаций различных типов; 3. Формирование умения принимать управленческие решения в сложных ситуациях социального взаимодействия (в сфере деловых отношений). <p>Задания на самоподготовку:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ознакомиться с содержанием рекомендуемых источников научной и учебно-методической литературы. 2. По материалам лекций и источникам научной литературы повторить тему «Сущность и структура конфликта». 3. Законспектировать основные положения конструктивной теории конфликта Б.И. Хасана и на ее основе составить рекомендации руководителю по предупреждению и разрешению ситуационных производственных конфликтов. 4. Составить перечень и описание основных условий, а также способов предупреждения конфликтов «по вертикали» 5. Изучить источники учебной литературы и составить характеристики: а) деловых (производственных или трудовых) конфликтов; б) вертикальных конфликтов (между руководителями и подчиненными). 6. На основе анализа раздела «Объективно-субъективная природа конфликтов» составить характеристику объективных и субъективных причин производственных конфликтов. 7. На основе изучения источников научной литературы составить характеристику основных стратегий и тактик решения трудовых конфликтов руководителем учреждения. 8. Составить описание одного производственного конфликта, сформулировав его как ситуационную задачу.

		<p>9. Выполнить задание тестового контроля (Вариант IV).</p> <p>Ход работы</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Практическая работа осуществляется творческими группами. 2. Основной метод работы – брейнсторминг. 3. Творческая сессия: Группы работают над предложенными им конфликтными ситуациями, используя схемы анализа конфликтов и технологические модели их разрешения. 4. Защита проектов: <ol style="list-style-type: none"> 1) Выступления капитанов команд по содержанию анализа конфликтных ситуаций. 2) Обсуждение групповых решений и подведение итогов: <ul style="list-style-type: none"> - выступают члены первой творческой группы, дополняя доклад капитана; высказывают альтернативные точки зрения; - вопросы, замечания, дополнения членов других творческих групп по проблемной ситуации первой команды. - выступают члены второй творческой группы, дополняя доклад своего капитана; высказывают альтернативные точки зрения; - вопросы, замечания, дополнения членов других творческих групп по проблемной ситуации первой команды. <p>Подведение итогов занятия.</p>
10.	<p>Основы конструктивного поведения в конфликтах, управление ими и медиация.</p>	<p>Цели занятия:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Закрепить знания о стилях, стратегиях и тактиках поведения людей в конфликте; 2. Обеспечить освоение студентами стратегий разрешения межличностных конфликтов. <p>Задание на самоподготовку.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Повторить тему «Теории поведения личности в конфликте» (по конспекту лекции № 6) 2. Начертить в рабочей тетради сетку К. Тамаса - Р. Килмена (стили поведения сторон в конфликте) и дать краткую описательную характеристику по критериям «достоинства – недостатки» каждого стиля рассматриваемого в качестве тактики и в качестве стратегии поведения личности. Осуществить их сравнение и сделать выводы. 3. Подготовиться к устному опросу (собеседованию) по темам: <ul style="list-style-type: none"> - Стадии поведенческих действий сторон в конфликте;

		<ul style="list-style-type: none"> - Методы анализа межличностного конфликта; - Структура конфликта; - Технологии разрешения конфликта; - Стратегия и тактика поведения участников конфликта. <p>5. Проанализировать 5-6 конфликтных ситуаций (См. Ковалев В.Н. Практикум по основам конфликтологии. Севастополь: ЧФ МГУ, 2006.) и определить стратегии поведения сторон в конфликте.</p> <p>Ход семинарского занятия:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Организация группы. 2. Актуализация опорных знаний студентов. 3. Вступительное слово преподавателя. 4. Сообщения студентов. <ul style="list-style-type: none"> - Стадии действия сторон в конфликте; - Факторы, влияющие на поведение в конфликтной ситуации; - Способы разрешения межличностных конфликтов; - Возможные решения конфликта. <ol style="list-style-type: none"> 5. Обсуждение докладов и сообщений. <p>Подведение итогов занятия.</p>
--	--	--

7. Фонд оценочных средств

7.1. Типовые контрольные задания для проведения текущего контроля успеваемости, критерии и шкалы оценивания

А. Задания для самостоятельной работы студентов.

Самостоятельная учебная работа студентов № 1

Тема: «Предпосылки формирования конфликтологических идей».

Цель: Изучить основные, исторически сложившиеся, объективные предпосылки формирования конфликтологических идей.

Задание на самоподготовку:

1. Повторить материалы лекции на заданную тему.
2. Выписать основные исторические вехи формирования конфликтологических идей (из монографии. Отчет выполнить в виде таблицы:

Исторический период (годы)	Основные взгляды ученых на проблему конфликта (тезисы)	Название концепций, подходов, концепций (если таковые существовали в тот или иной исторический период)	Ученые, мыслители; годы их жизни

--	--	--	--

3. Осуществить контент-анализ конфликтологических терминов в Библии («Ветхий завет»)

4. Подготовить презентации докладов по темам:

- Эволюция научных воззрений на конфликт;
- Проблема насилия в религиозных учениях;
- Отражение конфликтов в искусстве и средствах массовой информации;
- Практические знания и опыт как источник конфликтологических идей;

5. Выписать из литературы 4 – 5 пословиц или поговорок, отражающих определенное отношение людей к конфликту.

Вопросы для самоконтроля знаний:

- Какую роль играет обыденное сознание людей в формировании конфликтологических теорий?
- В чем сущность воззрений на конфликт древнекитайских мыслителей?
- Кто из мыслителей античных времен рассматривал проблему войны как закономерного и необходимого фактора развития общества?
- В чем своеобразие конфликтологической мысли ученых в средние века?
- Что составляет основу конфликтов в обществе, по мнению Адама Смита?
- Что рассматривал в качестве источника конфликта Томас Гоббс?
- В каком веке конфликтология сформировалась в самостоятельную науку?

Самостоятельная учебная работа студентов № 2

Тема: «Философско-социологическая традиция изучения конфликтов».

Цель: Закрепление знаний студентов о философско-социологической традиции изучения конфликтов».

Задание на самоподготовку:

1. Повторить материалы лекции на заданную тему.

2. Выписать основные исторические вехи формирования конфликтологических

Исторический период становления философско-социологической традиции изучения конфликтов (годы)	Основные взгляды ученых на проблему конфликта (тезисы)	Название концепций, подходов, концепций (если таковые существовали в тот или иной исторический период)	Ученые, мыслители; годы их жизни

3. Изучить литературу и подготовить рефераты на темы:

- Социал-Дарвинизм - ранняя социологическая традиция в конфликтологии.
- Функциональная («равновесная») и конфликтная модели устройства общества.
- Диалектическое учение Карла Маркса о противоречии и конфликте.
- Социология конфликта Георга Зиммеля.
- Ральф Дарендорф и Льюис Козер: начало современной конфликтологии.

- Становление конфликтологии как междисциплинарной науки.

Самостоятельная учебная работа студентов № 3

Тема: «Исследование характера поведения личности в конфликте».

Цели:

1. Закрепление знаний о стилях поведения личности в конфликтах;
2. Формирование умений использования диагностических методик по исследованию характера поведения личности в конфликте.

Дидактическое обеспечение:

1. Тест описания поведения К. Томаса (интерпретация Н.В. Гришиной);
2. Методика «Q – сортировка» (В. Стефансон).

Задание на самоподготовку:

1. Повторить тему «Теории поведения личности в конфликте»
2. Ознакомиться с методиками исследования характера поведения личности в конфликте. Провести их на 10 респондентах, включая себя.
3. Проанализируйте полученные результаты исследования и определите, существует ли зависимость между стилем поведения личности (по тесту К. Томаса) с показателями других нижеизложенных методик (речь идет только о тенденции).
4. Составьте рекомендации для испытуемых по коррекции их стиля поведения в конфликтных ситуациях.

Вопросы для самоконтроля знаний.

1. В чем отличие «Сетки» К. Томаса, Р. Килмена от «Лесенки» У. Юри и Р. Фишера?
2. Назовите основные стили поведения субъектов в конфликте?
3. Каковы достоинства стиля компромисса?
4. Целесообразно ли использовать тактику соперничества?
5. Какие стили поведения в конфликте относятся к пассивным?
6. Какие методики определения своеобразия поведенческих реакций субъектов в конфликте, кроме выше перечисленных, вы знаете?
7. Каким образом, можно использовать метод социометрии Я. Морено для выявления конфликтных зон в группе?
8. Есть ли взаимосвязь между темпераментом человека и стилем его поведения в конфликте?

Самостоятельная учебная работа студентов № 4

Тема: «Разработка тренинга по профилактике межличностных и внутригрупповых конфликтов».

Цели:

1. Закрепление знаний о методах профилактики конфликтов в организации;
2. Формирование умений разрабатывать мероприятия (тренинги) по профилактике внутригрупповых и межличностных конфликтов.

Дидактическое обеспечение:

1. Программы тренингов по формированию конструктивного поведения в конфликтных ситуациях.
2. Карточки с упражнениями на сплочение группы и развитие коммуникативных способностей.

Задание на самоподготовку.

1. Повторить тему «Профилактика межличностных и внутригрупповых конфликтов» (по конспектам лекции № 9) [1,3].

2. Повторить теоретический курс по предмету «Социально-психологический тренинг».

3. Разработать программу тренинга и комплекс упражнений по профилактике межличностных и внутригрупповых конфликтов в организации на 18 часов (6 занятий по 3 часа). Каждое занятие должно состоять из 5-7 упражнений.

Вопросы для самоконтроля знаний:

1. Что такое тренинг?
2. Какие виды тренинга Вы знаете?
3. Назовите основные типы Т-групп.
4. Каковы основные правила работы Т-группы?
5. Перечислите и охарактеризуйте принципы проведения социально-психологического тренинга (СПТ).
6. Какие тренинги относятся к группе СПТ?
7. В чем отличие семинара-тренинга от тренинга?
8. Каков оптимальный состав (численный, гендерный, возрастной и др.) тренинговой группы?
9. Какие основные виды упражнений должны войти в тренинг профилактики конфликтов?
10. Какова оптимальная периодичность проведения занятий для СПТ?
11. Кто из ученых занимался проблемой разработки, организации и проведения тренингов?

Самостоятельная учебная работа студентов № 5

Тема: «Разработка проекта содержания деятельности центра медиации».

Цель: Формирование умений разрабатывать проекты создания конфликтологических центров, обществ, служб для оказания психологических услуг организациям и населению города.

Дидактическое обеспечение:

1. Образцы документации по разработке социальных проектов (количество пакетов по числу творческих групп).

2. Методические рекомендации по фандрайзингу А. Гонорской (по количеству участников).

Задание на самоподготовку.

1. Ознакомиться с научной и научно-методической литературой по фандрайзингу.
2. Определить цель проекта и его название.
3. Определить фокус группы (субъекты, которые будут охвачены проектом, т.е. задействованы в нем как организаторы и те, с кем будет проводиться работа: обучающая, медиационная, формирующая, коррекционная, развивающая и др.).

4. Сформулировать задачи проекта.

5. Определить основные этапы осуществления проекта.

6. Определить профессиональный состав исполнителей проекта.

7. Обосновать материально-техническое и финансово-экономическое обеспечение проекта.

8. Определить содержание деятельности городского медиационного (конфликтологического) центра.

9. Разработать содержание этапов воплощения проекта.

10. Обосновать перспективы развития медиационного центра на основе самофинансирования после завершения проекта.

Вопросы для самоконтроля.

1. Что такое медиация?
2. В чем сущность метода проектов?
3. Что такое фандрайзинг?
4. Что такое фокусная группа?
5. Из каких основных этапов состоит разработка проекта?

Презентация и защита проектов.

1. Представитель каждой инициативной группы презентует (с использованием мультимедийной техники) свой проект.

2. Члены экспертной комиссии задают вопросы и выражают свое мнение по жизнеспособности проекта.

Членами экспертной группы выбираются студенты выпускного курса, преподаватели, специалисты (или члены других творческих групп).

3. Принятие решения о жизнеспособности проекта, оценка деятельности членов творческих групп. Определение лучшего проекта.

Б. Темы реферативных самостоятельных работ студентов

Темы рефератов по разделу «Анализ и разрешение конфликтов»

1. Возникновение и развитие конфликтологии.
2. Структурные компоненты конфликта.
3. Сущность и функции конфликта.
4. Фазы конфликта.
5. Динамика конфликта.
6. Стили поведения людей в конфликте (Сетка К. Томаса - Р. Килмена).
7. Лесенка У. Юри, Р. Фишера.
8. Трансактный анализ Э. Берна.
9. Картография конфликта Ш. Фейр и Х. Корнелиус.
10. Ресурсный анализ конфликтов.
11. Комплексная картография конфликта В.Н. Ковалева.
12. Технология решения конфликтов Д. Г. Скотта.

Темы рефератов по разделу «Типология конфликтов»

1. Гендерные конфликты и их своеобразие.
2. Семейные конфликты.
3. Внутригрупповые конфликты
4. Педагогические конфликты.
5. Производственные конфликты.
6. Личностные конфликты.
7. Межличностные конфликты.
8. Горизонтальные конфликты в организации.
9. Конфликты в сфере управления (вертикальные конфликты).

Темы рефератов по разделу «Концепции и теории конфликта»

1. Личностный конфликт в психоаналитической концепции К.Г. Юнга.
2. Конфликт в психоанализе З. Фрейда.
3. Концепция невротической личности Карен Хорни.
4. Функции социальных конфликтов в исследованиях А. Козера.
5. Теория классовых конфликтов Р. Дарендорфа.
6. Взгляды на природу конфликта М. Дойча и Р. Доза.
7. Исследования феноменологии конфликтов М. Шерифа и Д. Рапопорта.
8. Концепция конструктивного поведения Ч. Освуда.
9. Гарвардский метод «принципиальных переговоров» Р. Фишера и У. Юри.
10. Методика ПОИР Ч. Освуда.
11. Теория переговорных процессов в конфликте Даниэля Дэна.
12. Проблема конфликта в «Теории поля» Курта Левина.
13. Трансактный анализ Э. Берна.
14. Теория конструктивного конфликта Б.И. Хасана.
15. Амортизация конфликта (Психологическое «Айки-до» М.Е. Литвака).

В. Тексты ситуативных задач изложены в пособиях:

1. Ковалев В.Н., Лопатина Н.Н. Практикум по курсу «Основы конфликтологии». Севастополь, 2006.
2. Ковалев В.Н., Сярдин В.И., Соболева Н.В. Сборник ситуационных задач по основам конфликтологии. Севастополь: Истар-7, 2017.

Г. Примерные темы курсовых работ

1. Психологический анализ внутриличностного конфликта и субъективных стратегий его преодоления.
2. Психологическая профилактика внутригрупповых производственных конфликтов.
3. Субъективные способы разрешения конфликтной ситуации в подростковом возрасте.
4. Психопрофилактика конфликтов в студенческой академической группе.
5. Исследование уровня конфликтности личности в целях профессионального отбора.
6. Формирование у старшеклассников навыков конструктивного поведения в конфликте.
7. Готовность учителей городской школы к разрешению педагогических конфликтов.
8. Конфликтологическая компетентность студентов-психологов.
9. Ситуационные задачи как средство исследования конфликтологических компетенций персонала.
10. Способы разрешения конфликтных ситуаций в организации.
11. Истоки деловых конфликтов и их роль в процессе управления персоналом.
12. Деятельность психолога по предупреждению и разрешению конфликтов на предприятии.
13. Психопрофилактика внутригрупповых конфликтов в организации.
14. Коррекция конфликтных отношений между сотрудниками организации.
15. Причины гендерных конфликтов в подростковом возрасте.
16. Управление конфликтами в учреждениях охраны здоровья.
17. Связь тревожности со стилем поведения родителей в конфликтной ситуации.
18. Особенности восприятия межгрупповых конфликтов работниками промышленного предприятия.

19. Юмор как средство разрешения и предупреждения деловых межличностных конфликтов.
20. Психосемантика межличностного конфликта.
21. Зависимость психологических защит супругов от стилей их поведения в межличностном конфликте.

Текущий контроль студентов по дисциплине «Эффективная коммуникация и управление конфликтами» выполняется в виде:

- устного опроса на лекциях;
- докладов и сообщений на семинарских занятиях;
- выполнения практических работ (решение ситуативных задач, разработка программ и сценариев профилактических мероприятий, проведение исследований);
- тестового контроля знаний по всем темам;
- самостоятельных работ студентов по основным разделам курса;
- написания рефератов (объём 6-8 стр.) по профилактике и разрешению конфликтов, а также по основным его концепциям;
- кейс-стади;
- коллоквиума.

А. Вопросы к коллоквиумам.

Вопросы к коллоквиуму № 1

1. Предмет цели и задачи конфликтологии.
2. Основные концепции конфликта.
3. Сущность, структура и функции конфликта.
4. Источники конфликта в теориях и концепциях учёных-психологов.
5. Общая характеристика методов анализа конфликтов.
6. Типологии конфликтов.
7. Динамика конфликта.
8. Основные аспекты нарушения общения в конфликте.
9. Методика анализа конфликта Д.Г. Скотта.
10. Комплексная картография конфликта.
11. Стили поведения в конфликте (Сетка Томаса-Килмена).
12. Профилактика конфликтов.
13. Способы и уровни разрешения конфликтов.
14. Нагромождение негативных эмоций в конфликте.
15. Эскалация конфликта («Лесенка Юри-Фишера»).
16. Сущность и формы личностного конфликта.
17. Медиация. Основные этапы посредничества в конфликте.
18. Трансактный анализ Э. Берна.
19. Философско-социологическая традиция изучения конфликта.
20. Психологическая традиция изучения конфликтов.
21. Методы изучения конфликта.
22. Посредничество психолога в разрешении конфликта.
23. Своеобразие педагогических конфликтов.
24. Особенности семейных конфликтов.
25. Особенности гендерных конфликтов.
26. Прогнозирование конфликтов.

27. Переговорный процесс как способ разрешения конфликтов.
28. Схемы анализа конфликтов М. М. Рыбаковой.
29. Методика МАКС В. А. Смехова.
30. Проблема эволюции конфликтов.
31. Интересы, опасения и установки субъектов (сторон) в конфликте.
32. Социальные конфликты.
33. Производственные конфликты.
34. Модульная методика диагностики межличностных конфликтов.
35. Ресурсный анализ конфликта.
36. Предупреждение конфликтов и стресс.
37. Этнические конфликты.
38. Психоанализ личностных конфликтов.
39. Управление конфликтной ситуацией.
40. Конфликты между руководителем и подчинённым (вертикальные конфликты).
41. Конфликтная ситуация и инцидент.
42. Картография конфликта Ш. Фейр и Х. Корнелиус.
43. Предупреждение конфликтов и стресс.
44. Роль психосаморегуляции в профилактике конфликтов (Характеристика методик).

Вопросы к коллоквиуму № 2

1. Личностные конфликты в теории невротической личности К. Хорни.
2. Концептуальные положения о внутриличностном конфликте в теории А. Адлера.
3. Первопричины конфликта в психоанализе З.Фрейда.
4. Проблема конфликта в философско-психологической концепции любви Э. Фромма.
5. Конфликт в психоаналитической теории К.Г.Юнга.
6. Трансактный анализ Э. Берна.
7. Амортизация конфликта в теории психологического «Айкидо» М.Е. Литвака.
8. Разрешение и профилактика личностных конфликтов методом РЭПТ А. Эллиса.
9. Социология конфликта Карла Маркса и Георга Зиммеля.
10. Истоки конфликтологии Р. Дарендорфа и Л. Козера.
11. Конфликтный функционализм: позитивные функции конфликтов (Р. Мэй, Б.И. Хасан, Д. Дэна, Б.Ф. Ломова, Ф.Е. Василюка и др.).
12. Конфликт в концепциях социал-дарвинистов.
13. Конфликт как форма ответа на конкурентную ситуацию в исследованиях М. Дойча.
14. Когнитивистский подход к рассмотрению конфликтов Курта Левина.
15. Феномен конфликта в когнитивистской теории баланса Ф. Хайдера и Н. Ньюкома.
16. Конфликт в системе психосоциальных кризисов Э. Эриксона.
17. Традиция изучения конфликтов как реакции на внешние воздействия (Дж. Доллард, Л.Дуб, Н. Миллер, А. Бандурка и др.).
18. Ситуационный подход в изучении межгрупповых конфликтов М. Шерифа, Р. Блейка и Дж. Моутон.
19. Субъективная оценка ситуации как условие конфликта в научных воззрениях В.Н. Мясищева и В.С. Мерлина.
20. Феномен конфликта (сущность и структура) в научных трудах Н.В. Гришиной, А.Я.Анцупова, А.И. Шипилова.
21. Проблема мотивационного конфликта в научных взглядах К. Левина и Н. Миллера.

22. Л. Фестингер и Д. Майерс о когнитивных конфликтах.
23. Ролевой конфликт в отечественной и зарубежной психологии (Ю.Г. Алешина, В.С.Мерлин и др.).
24. Конфликт в структуре самосознания личности в теоретических изысканиях В.В. Столина.
25. Интерперсональные конфликты в исследованиях отечественных и зарубежных ученых (Н.В. Гришина, Я.Л. Коломинский, Б.П. Жизневский, Э.Г. Эдемиллер, В. Юстицкис, В.П.Левкович, Д. Кац и др.).
26. Конфликт в ракурсе компетентностного подхода (компетентность и компетенции).
27. Реалистическая теория конфликта Д. Кэмпбелла и др.
28. Экспериментальное исследование конфликтов (А.Р. Лурия, Н. Миллер, М. Дойч, Р.Бэрн, Д. Ричардсон, Н.В. Крогиус и др.).

В. Тестовый контроль знаний студентов

Прочтите и обведите кружочком верный ответ. В каждом задании этого блока только один. Будьте внимательны.

1. Из ниже перечисленных функций конфликта к негативным не относится:
 - а) нарастание конфронтации;
 - б) стимулирование личностного роста;
 - в) уменьшение возможностей партнерства;
 - г) становление стереотипов и форм самореализации личности;
 - д) неадекватность в восприятии проблемы.
2. Ситуация взаимодействия участников конфликта «выиграть – проиграть» обусловлена стратегией поведения, которая носит название:

а) сотрудничество;	г) избегание;
б) соперничество;	д) приспособление.
в) компромисс;	
3. Диссонанс личности и ее окружения в структуре конфликта представляет собой

а) проблему;	г) исход;
б) инцидент;	д) конфликтную ситуацию.
в) прецедент;	
4. Автором психоаналитической концепции невротической природы внутриличностного конфликта является:

а) З. Фрейд;	г) Э. Фромм;
б) А. Фрейд;	д) К. Хорни.
в) К. Юнг;	
5. Основной движущей силой статусных конфликтов в малой группе согласно теории А.Маслоу являются потребности:
 - а) в самовыражении, самоутверждении;
 - б) безопасности;
 - в) в достижении престижа, знаний, компетентности;
 - г) физические.
6. Участники конфликта, которые в активных действиях выражают свои противоположные позиции, называются:

а) опосредованными;	в) потенциальными;
б) актуальными;	г) союзниками.

7. Давление как тактика поведения в управленческом конфликте не предполагает таких приемов воздействия на других людей как:
- а) приказ;
 - б) требование;
 - в) взаимный обмен благами;
 - г) угрозы.
8. Конфликтные отношения в дихотомических системах «учитель - ученик», «учитель-учитель», «преподаватель – студенческая группа» свойственны конфликтам
- а) педагогическим;
 - б) внутриличностным;
 - в) семейным;
 - г) межгрупповым;
 - д) межгосударственным.
9. При деструктивном завершении этой стадии конфликта возникает угроза инцидента
- а) латентной;
 - б) демонстративной;
 - в) агрессивной;
 - г) батальной.
10. Способ преодоления фрустрации с помощью погружения в какое-нибудь дело называется
- а) регрессией;
 - б) проекцией;
 - в) сублимацией;
 - г) идентификацией.
11. Сущность внутриличностного конфликта через проблему комплексов рассматривал (а)
- а) К. Хорни;
 - б) А. Адлер;
 - в) Э. Фромм;
 - г) З. Фрейд;
 - д) В. Леви.
12. Исход конфликта, как его структурный элемент, представляет собой
- а) результат конфликта;
 - б) идеальный образ результата;
 - в) некую неизбежность.
13. Внутриличностный конфликт типа «приближение – избегание» называется
- а) амбивалентным;
 - б) эквивалентным;
 - в) фрустрирующим;
 - г) витальным.
14. Внутриличностный конфликт, связанный с рассогласованием представлений о себе с объективной информацией о личностных качествах, способностях, возможностях, называется конфликтом
- а) ролей (ролевым);
 - б) Я - идентификации;
 - в) ценностей;
 - г) Я – концепции.
15. В центре картографии конфликта Ш. Фейр и Х. Корнелиус записывается главный его компонент
- а) участники;
 - б) предмет;
 - в) исход;
 - г) причины.
16. Острые, хронические, быстротекущие, длительные, вялотекущие конфликты в совокупности характеризуют типологию конфликтов по
- а) составу;
 - б) времени протекания;
 - в) содержанию;
 - г) степени остроты противоречий.
17. Конфликт между руководителем и персоналом учреждения называются
- а) горизонтальным;
 - б) вертикальным;
 - в) перпендикулярным;
 - г) параллельным.
18. Какой аспект нарушения межличностной коммуникации характеризует дисфункции поведения?
- а) конативный (поведенческий);
 - в) аффективный (эмоциональный);

б) когнитивный (интеллектуальный); г) легитимный (нормативный).

19. Стереотипы поведения – обидчивость, подозрительность, завышенная самооценка, не пластичность, не критичность в принятии иной точки зрения – характеризуют тип конфликтной личности, именуемой

- а) демонстративным; в) сверхточным;
б) неуправляемым; г) ригидным.

20. В качестве источников конфликта несовместимые побуждения и интересы сторон рассматривают сторонники научного подхода, который именуется

- а) когнитивным; в) мотивационным;
б) деятельностным; г) организационным.

21. Верна следующая формула конфликта (по А.Т. Ишмуратову)

- а) инцидент + разрыв отношений = конфликт;
б) конфликтная ситуация + инцидент = конфликт;
в) конфликтная ситуация + провокация = конфликт;
г) конфликтная ситуация + прецедент = конфликт.

22. Подавление, угнетение личности другой личностью называется

- а) фасилитацией; в) атрибуцией;
б) ингибицией; г) контрибуцией.

23. Позиция «Над» в стратегии поведения участника межличностного конфликта (по Эрику Берну) соответствует позиции

- а) ребенка; в) взрослого;
б) родителя; г) всех ролевых образов.

24. В картографическом анализе конфликта (Ш. Фейр и Х. Корнелиус) исследованию подвергаются три основных его компонента:

- а) проблема, интересы, опасения;
б) проблема, потребности и способности;
в) противоречия, ценности и мотивы;
г) первопричины, стратегии и результаты.

25. В структурном анализе инцидентов (Э. Вейс) исход конфликта как его компонент рассматривается

- а) как некоторая неизбежность;
б) как единственно возможный результат;
в) как модель многовариантных результатов.

26. Какую поведенческую стратегию разрешения внутреннего конфликта между «хочу» и «могу» скрывает лиса в басне Крылова «Лиса и виноград» за психологической защитой, выраженной словами «...зелен виноград...»

- а) приспособление; г) сотрудничество;
б) компромисс; д) соперничество.
в) избегание;

ВНИМАНИЕ ! Новая инструкция. Зачеркните неверное, лишнее (два или несколько ответов).

27. Структуру конфликта составляют следующие восемь компонентов:

- а) проблема; е) опасения;
б) стороны; ж) условия протекания;
в) ингибиторы; з) ресурсы;

7.2. Типовые контрольные задания для проведения промежуточной аттестации по дисциплине

Перечень вопросов к зачету

1. Предпосылки формирования конфликтологических идей.
2. Эволюция научных взглядов на феноменологию конфликта.
3. Основные теории психологии конфликта.
4. Сущность конфликта.
5. Структура конфликта: психологические составляющие.
6. Функции конфликта и психологические аспекты их разносторонности.
7. Источники (детерминанты) конфликта.
8. Динамика конфликта.
9. Когнитивный аспект нарушений общения в конфликте.
10. Легитимный аспект нарушений общения в конфликте.
11. Аффективный аспект нарушений общения в конфликте.
12. Факторы, порождающие конфликты в группах.
13. Типология конфликтов по Р. Дарендорфу.
14. Личностные причины возникновения конфликтов.
15. Стадии разрешения конфликта.
16. Основные методы разрешения конфликта.
17. Механизмы конфликта.
18. Современные концепции конфликта.
19. Взгляды на конфликт Т. Парсонса, Л. Козера, Е. Мейо, Р. Мертонна.
20. Макс Вебер, Вильфредо Парето, Гастано Моска и др. – разработчики теории конфликта на рубеже XIX-XX столетий.
21. Российская научная школа конфликта.
22. Конфликтологическая наука на Украине.
23. Психологические механизмы и технологии переговорного процесса.
24. Медиаторство.
25. Переговорный процесс как способ разрешения конфликтов.
26. Логика, стратегии и средства разрешения конфликтов.
27. Своеобразие конфликтов, возникающих в учебно-воспитательном процессе школы.
28. Вертикальные конфликты.
29. Условия и факторы конструктивного разрешения конфликтов.
30. Западная социология конфликта.
31. История отечественной конфликтологии.
32. Конфликт и стресс.
33. Теории поведения личности в конфликте.
34. Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте.
35. Духовные конфликты.
36. Методы профилактики конфликтов.
37. Оценка стратегий поведения в конфликте по методике Дж. Г. Скотт.
38. Картография конфликта.
39. Конфликтология как наука о конфликтах.
40. Конструктивная теория конфликта.
41. Картографический анализ конфликта и его модификации.

42. Ресурсный анализ конфликта.
43. Методика МАКС В.А. Смехова.
44. Схемы анализа конфликтов М.М. Рыбаковой.
45. Амортизация конфликта (Психологическое «Айки-до» М.Е.Литвака).
46. Основы психологии невротической личности К. Хорни.
47. Категория личностного конфликта в психоаналитических теориях.
41. Детерминанты личностных конфликтов.
48. Анализ стратегий поведения субъектов в конфликте «Лесенка У. Юри, Р. Фишера».
49. Образы и ресурсы в конфликте.
50. Управление конфликтами.
51. Гендерные особенности межличностных конфликтов.

**Рейтинг-план дисциплины «Эффективная коммуникация и управление конфликтами»
(формы и критерии оценивания для зачета)**

Виды учебной деятельности	Формы и критерии оценивания	Количество баллов
<p>Анализ конфликтных ситуаций (сформированность аналитической конфликтологической компетенции). <i>Не менее 10 задач.</i></p>	<p>В процессе анализа конфликтных ситуаций, студент должен продемонстрировать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - правильность анализа (умение выделить главное, определить верную последовательность действий, установить причинно-следственные связи); - полнота анализа (рассмотрение всех основных структурных компонентов конфликта и их характеристик); - научность анализа (владение методологией исследования проблемы / знание основных теоретических концепций, подходов, умение использовать их в аналитической деятельности/, знание диагностического инструментария и владение им в процессе анализа ситуационных задач); - логичность рассуждений и выводов (аргументированность, обстоятельность); - самостоятельность, независимость (независимость суждений; способность противостоять групповому давлению; умение анализировать задачу самостоятельно, умение интерпретировать опыт, знания и суждения других людей; способность конструктивно анализировать ситуацию, будучи включенным в неё); - оптимальность затрат времени на анализ ситуации. 	<p>10</p>

	<p>Высокий уровень аналитической компетенции: 10 баллов; Уровень выше среднего: 8 -9 баллов; Средний уровень: 6 - 7 баллов; Уровень ниже среднего: 3- 5 баллов. Низкий уровень 0 - 2 балла.</p>	
<p>Разрешение конфликтных ситуаций (сформированность модерационно-разрешающей конфликтологической компетенции) <i>Не менее 10 задач.</i></p>	<p>В процессе разрешения конфликтных ситуаций, студент должен продемонстрировать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - знание и применение основных алгоритмов разрешения конфликтов; - прогнозирование исходов конфликта при многовариантном видении вероятных действий участвующих в конфликте сторон; - умение составить оптимальный план действий по разрешению конфликтной ситуации; - выдвижение двух и более вариантов разрешения ситуационной задачи; - логическое обоснование основного варианта разрешения ситуации с указанием причинно-следственных связей; - способность оценить результаты принятого решения. - правильное решение всех типов конфликтных ситуаций при различных способах их предъявления (90 – 100%). <p>Высокий уровень модерационной компетенции: 10 баллов; Уровень выше среднего: 8 -9 баллов; Средний уровень: 6 - 7 баллов; Уровень ниже среднего: 3- 5 баллов. Низкий уровень 0 - 2 балла.</p>	<p>10</p>
<p>Поведение в моделируемых конфликтных ситуациях и ролевых играх (конативной, т.е. поведенческой конфликтологической компетенции) <i>В трех ролевых играх.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - использование конструктивных стратегий поведения в моделируемых ролевых конфликтах (сотрудничество и компромисс); - использование конструктивных тактик поведения в реальных конфликтных ситуациях; - способность сдерживать негативные эмоции в реальных и моделируемых конфликтных ситуациях; - умение амортизировать конфликтные действия оппонента в конфликтных ситуациях; 	<p>15 (по 5 баллов за каждую ролевую игру)</p>

	<ul style="list-style-type: none"> - умение вести конструктивный диалог с оппонентом в конфликтной ситуации; - способность управлять конфликтной ситуацией, направлять ее в конструктивное русло (выраженная в конкретных действиях). <p>Высокий уровень коммуникативной компетенции: 13- 15 баллов; Уровень выше среднего: 10 -12 баллов; Средний уровень: 7 - 9 баллов; Уровень ниже среднего: 4 - 6 баллов. Низкий уровень 0 - 3 балла.</p>	
<p>Ответы (доклады, сообщения) на семинарском занятии</p>	<p>10 баллов – исчерпывающие ответы на предложенные вопросы. Глубокое понимание материала, который излагается, свободное ориентирование в нем. Материал излагается хорошим языком с логической последовательностью, использование конспектов при ответах допускается только при необходимости цитирование важного материала. Активная работа на протяжении всего семинарского занятия.</p> <p>8 баллов - правильные ответы на предложенные вопросы, но не совсем полные. Использование конспектов при ответах допускается только при необходимости цитирование важного материала.</p> <p>6 баллов - правильные ответы на предложенные вопросы, но не совсем полные. Затруднения в выявлении связей материала, который излагается, с другими разделами программы. Незначительные нарушения логичной последовательности в ответах. При ответах используется конспект.</p> <p>4 балла - неполные ответы на предложенные вопросы. Неточности в формулировках. Некоторые затруднения в выявлении внутрипредметных связей. При ответах студент активно использует собственный конспект по обсуждаемой теме.</p> <p>2 балла - незначительные (несущественные) дополнения ответов.</p>	10
<p>Выполнение, презентация и защита</p>	<p>5 баллов – полные исчерпывающие выводы, глубокое понимание материала, который</p>	40 баллов (по 5 баллов за каждый)

кейсов	<p>излагается, свободное ориентирование в нем, материал излагается хорошим языком с логической последовательностью, аккуратность в выполнении схем, написании текста.</p> <p>4 балла – полные выводы, материал излагается хорошим языком с логической последовательностью, аккуратность в выполнении схем, написании текста.</p> <p>3 балла - выводы недостаточно полные, материал излагается хорошим языком с логической последовательностью, аккуратность в выполнении схем, написании текста.</p> <p>2 балла - выводы недостаточно полные, непоследовательное изложение материала, присутствует аккуратность в выполнении схем, написании текста.</p> <p>1 балл - выводы неполные, непоследовательное изложение материала, работа оформлена неопрятно.</p> <p>0 баллов – практическая работа отсутствует или уровень ее исполнения не подлежит оцениванию.</p>	тематический кейс)
Письменное тестирование по темам учебной дисциплины, выносимым на самостоятельное изучение	<p>5 баллов – 27 – 30 правильных ответов.</p> <p>4 балла – 23 – 26 правильных ответов.</p> <p>3 балла – 18 - 22 правильных ответов.</p> <p>2 балла – 14 – 17 правильных ответов.</p> <p>1 балл – 10 -13 правильных ответов.</p> <p>0 баллов – менее 10 правильных ответов.</p>	5 баллов (30 тестовых заданий)
Реферат, презентация (виды самостоятельной работы)	<p>10 баллов - исчерпывающие ответы на предложенные вопросы плана презентации, реферата. Глубокое понимание материала, который излагается, свободное ориентирование в нем. Материал излагается хорошим языком с использованием визуального ряда, в том числе графического, картографического материала, наличие предметов материальной культуры, в том числе изготовленных своими руками, использование анимации.</p> <p>9-7 баллов – исчерпывающие ответы на предложенные вопросы плана презентации, реферата. Глубокое понимание материала, который излагается, свободное ориентирование в нем. Материал излагается хорошим языком с</p>	10 баллов за реферат или презентацию

	<p>использованием визуального ряда, в том числе графического материала.</p> <p>6-5 баллов – достаточно полные ответы на предложенные вопросы плана презентации, реферата. Материал излагается с некоторыми ошибками и нарушением логичной последовательности с использованием визуального ряда, в том числе графического материала.</p> <p>4 балла и меньше - рассмотрены не все вопросы плана, материал излагается с ошибками. Презентации без визуального ряда не оцениваются.</p>	
Всего		100

8. Ресурсное обеспечение дисциплины:

8.1. Перечень основной и дополнительной литературы:

Основная литература

Анцупов А.Я. Конфликтология: учебник для вузов/ А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. - 4-е изд.. - М.: Эксмо, 2011. - 512 с.

Волков Б.С. Конфликтология: Учеб. пособие/ Б.С. Волков, Н.В. Волкова. - 2-е изд., испр. и доп.. - М.: Академический Проект: Альма Матер, 2006. - 384 с.

Леонов Н.И. Конфликтология: Учеб. пособие/ Н.И. Леонов. - 2-е изд., испр. и доп.. - М.: Московский психолого-социальный ин-т; Воронеж: НПО "Модэк", 2006. - 232 с.

Дополнительная литература

Андреева Г.М. Социальная психология: Учебник для высших учебных заведений/ Г.М. Андреева. - 5-е изд., испр. и доп.. - М.: Аспект Пресс, 2006, 2007. - 364 с.

Методы практической социальной психологии. Диагностика. Консультирование. Тренинг.: Учебное пособие/ Ред. Жуков Ю.М.. - М.: Аспект Пресс, 2004. - 256 с.

Социальная психология: Хрестоматия/ Сост. Е.П. Белинская, Сост. О.А. Тихомандрицкая. - М.: Аспект Пресс, 2003. - 476 с.

Назаретян А.П. Агрессивная толпа, массовая паника, слухи. Лекции по социальной и политической психологии/ А.П. Назаретян. - СПб.: Питер, 2004. - 192 с.

Андреева Г.М. Зарубежная социальная психология XX столетия: Учеб. пособие/ Г.М. Андреева, Н.Н. Богомолова, Л.А. Петровская. - М.: Аспект Пресс, 2002. - 286 с.

Шепелева Л.Н. Программы социально-психологических тренингов/ Л.Н. Шепелева. - СПб.; М.; Харьков, Минск: Питер, 2007. - 160 с.

Бурлачук Л.Ф. Словарь-справочник по психодиагностике/ Л.Ф. Бурлачук. - 3-е изд., испр. и доп.. - СПб.: Питер, 2007. - 688 с.

Социальная психология: практикум/ Ред. Т.В. Фоломеева. - М.: Аспект Пресс, 2006, 2009. - 480 с.

Немов Р.С. Общая психология. Краткий курс/ Р.С. Немов. - СПб.; М.; Харьков, Минск: Питер, 2007. - 304 с.

8.2 Перечень лицензионного программного обеспечения:

- Windows SL 8.1 Russian OLP NL AcademicEdition Legalization GetGenuine
- Windows Professional 8.1 Russian Upgrade OLP NL AcademicEdition

- Microsoft Windows Professional 7 Russian Upgrade Academic OPEN No Level (Microsoft Windows Starter -16 шт.)
- Microsoft Office 2007 Russian Academic OPEN NO level
- Microsoft Office Professional Plus 2013 OPEN

Права на программы для ЭВМ:

- Office Professional Plus Russian LicSAPk OLP NL AcademicEdition
- Adobe Acrobat PRO 9
- NERO 9
- Arc GIS for DeskTop 10.2
- Golden Software Surfer 12 2-10 Users CD
- Golden Software Grapher 11 2-10 Users CD
- Golden Software Digger 5 2-10 Users CD
- Windows 1 OEM

8.3 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем:

- <http://www.pedlib.ru> – педагогическая библиотека;
- <http://www.ed.gov.ru> – официальный сайт МОиН;
- <http://elibrary.ru/defaultx.asp> – научная электронная библиотека;
- <http://www.slogiston.ru> – литература по социальной работе;
- <http://lib.vspu.ac.ru/index.html> - фундаментальная библиотека в ГПУ.

8.4 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

- <http://www.psytolerance.info> – психологические информационные сборники;
- <http://www.narotiv.ru> - Сборники научных статей по психологии;
- <http://www.psychological.ru> – Практическая психология;
- <http://www.voppsy.ru> – Вопросы психологии;
- <http://www.psyedu.ru> – Психологическая наука и образование;
- <http://www.courier.com.ru> –Курьер образования
- <http://www.bookap.by.ru> –библиотека психологической литературы разных направлений;
- www.rospsy.ru – Сайт федерального общества педагогов-психологов. Нормативные документы, информация о конференциях и съездах, решениях по вопросам психологии в образовании.
- www.voppsy.ru - Сайт журнала «Вопросы психологии», архив публикаций за 1980-1995г., аннотации публикаций до 2005г. Удобный поиск по разделам (дисциплинам), темам и авторам статей.
- <http://www.apa.org/ethics/> - Этические разработки и этические комиссии Американской психологической ассоциации, в том числе знаменитый Этический кодекс (самая поздняя и полная версия) - <http://www.apa.org/ethics/code/index.aspx>

8.5 Описание материально-технического обеспечения.

Лекционная аудитория с экраном, мультимедийный проектор и ноутбук.

9. Соответствие результатов обучения по данному элементу ОПОП результатам освоения ОПОП указано в Общей характеристике ОПОП.

10. Язык преподавания – русский.

11. Преподаватель – доцент В.Н.Ковалев.

12. Разработчики программы:

Рабочая программа дисциплины «Эффективная коммуникация и управление конфликтами» разработана: кандидатом педагогических наук, доцентом кафедры психологии, доцентом Ковалевым Владимиром Николаевичем в 2021 году.