

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Юлдашбаев Юсупжан Артыкович  
Должность: И.о. директора института зоотехнии и биологии  
Дата подписания: 15.07.2023 16:20:14  
Уникальный программный ключ:  
5fc0f48fbb34735b4d931397ee06994d56e515e6



УТВЕРЖДАЮ:  
И.о. директора Института  
зоотехнии и биологии

Ю.А. Юлдашбаев  
2021 г.

**Лист актуализации рабочей программы дисциплины  
Б1.О.19 Конфликтология и психология общения**

для подготовки бакалавров  
Направление: 06.03.01 Ветеринарно-санитарная экспертиза  
Направленность: Ветеринарно-санитарная экспертиза

Форма обучения – очная  
Год начала подготовки: 2019

Курс 2  
Семестр 3

В рабочую программу на 2021 год начала подготовки изменения не вносятся

Разработчик: Сладкова О.Б., д. культурологии, профессор  
«15» 08 2021г.

Рабочая программа пересмотрена и одобрена на заседании кафедры педагогики и психологии профессионального образования протокол № 1 от «26» августа 2021г.

Заведующий кафедрой педагогики и психологии профессионального образования  
П.Ф. Кубрушко

**Лист актуализации принят на хранение:**

И.о. заведующей выпускающей кафедрой морфологии и ветеринарно-санитарной экспертизы Семак А.Э. к.с.-х.н., доцент

«27» 08 2021 г.



МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ –  
МСХА имени К.А. ТИМИРЯЗЕВА»  
(ФГБОУ ВО РГАУ - МСХА имени К.А. Тимирязева)

Гуманитарно-педагогический факультет  
Кафедра педагогики и психологии профессионального образования



УТВЕРЖДАЮ:

Декан факультета зоотехнии

биологии

Ю.А. Юлдашбаев

« 14 » 01 20 20 г.

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

### Б1.0.19 Конфликтология и психология общения

для подготовки бакалавров

ФГОС ВО

Направление подготовки: 36.03.01 **Ветеринарно-санитарная экспертиза**  
Направленность: **Ветеринарно-санитарная экспертиза**

Курс   2    
Семестр   3  

Форма обучения очная  
Год начала подготовки 2019

Регистрационный номер \_\_\_\_\_

Москва, 2020

Разработчик: Сладкова О.Б., д. культурологии, профессор

«28» 08 2019г.

Рецензент: Мамедов А.А., д. филос.н., доцент

«29» 08 2019г.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО, по направлению подготовки 36.03.01 Ветеринарно-санитарная экспертиза и учебного плана

Программа обсуждена на заседании кафедры Педагогике и психологии профессионального образования, протокол № 2 от «08» 09 2019г.

Зав. кафедрой педагогики и психологии профессионального образования д.п.н., профессор П.Ф. Кубрушко

«07» 09 2019г.

**Согласовано:**

Председатель учебно-методической комиссии факультета д.с-х н., профессор, А.К. Османян

Протокол № 93 от «13» 12 2019г.

Заведующий выпускающей кафедрой ветеринарной медицины д.в.н., доцент, Г.П. Дюльгер

«10» 12 2019г.

Зав.отд. комплектования ЦНБ Л.Л. Иванова

**Бумажный экземпляр РПД, копии электронных вариантов РПД и оценочных средств получены:**

Методический отдел УМУ

«\_» 20\_г

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>АННОТАЦИЯ.....</b>	<b>4</b>
<b>1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.....</b>	<b>4</b>
<b>2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В УЧЕБНОМ ПРОЦЕССЕ .....</b>	<b>4</b>
<b>3. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ.....</b>	<b>5</b>
<b>4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ .....</b>	<b>5</b>
4.1 РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ТРУДОЁМКОСТИ ДИСЦИПЛИНЫ ПО ВИДАМ РАБОТ .....	5
ПО СЕМЕСТРАМ .....	5
4.2 СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.....	9
4.3 ЛЕКЦИИ, ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАНЯТИЯ.....	12
<b>6. ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ .....</b>	<b>15</b>
6.1. ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ ИЛИ ИНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ И НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ .....	15
6.2. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ .....	21
6.2 КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ СТУДЕНТОВ ПРИ СДАЧЕ ЗАЧЕТА.....	24
<b>7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.....</b>	<b>24</b>
7.2 ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ЛИТЕРАТУРА.....	24
<b>8. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ).....</b>	<b>25</b>
<b>9. ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ (ПРИ НЕОБХОДИМОСТИ).....</b>	<b>25</b>
<b>10. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ).....</b>	<b>25</b>
<b>11. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ СТУДЕНТАМ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ.....</b>	<b>26</b>
Виды и формы отработки пропущенных занятий .....	26
<b>12. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПРЕПОДАВАТЕЛЯМ ПО ОРГАНИЗАЦИИ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ.....</b>	<b>27</b>

## Аннотация

рабочей программы учебной дисциплины Б1.0.19 «Конфликтология и психология общения» для подготовки бакалавра по направлению 36.03.01 – «Ветеринарно-санитарная экспертиза» направленность Ветеринарно-санитарная экспертиза

**Целью** дисциплины «Конфликтология и психология общения» является освоение студентами теоретических и практических знаний и приобретение умений и навыков социального взаимодействия и реализации своей роли в команде, а также способности воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах

**Место дисциплины** в учебном плане: Дисциплина основной части Б1.0.19, осваивается в 3 семестре.

**Требования к результатам освоения дисциплины:** в результате освоения дисциплины формируется компетенции: УК – 3.1, УК- 3.2, УК-3.3, УК-5.1, УК-5.2, УК-5.3

**Краткое содержание дисциплины.** Предмет и методы психологии общения, функции общения. Средства общения. Технологии различных форм делового общения. Общение в различных жизненных ситуациях. Конфликты в общении. Теории, концепции и научные направления изучения конфликта. Основные категории и понятия конфликтологии. Психология конфликта. Виды конфликтов. Условия и факторы разрешения конфликта. Психологическая стратегия управления конфликтами. Основы управления конфликтом и поведением человека в конфликтной ситуации. Навыки эффективного поведения в конфликте. Семейный конфликт.

**Общая трудоемкость дисциплины:** составляет 2 зачетные единицы (72 часа).

**Промежуточный контроль** по дисциплине: зачет.

### 1. Цель освоения дисциплины

Целью дисциплины «Конфликтология и психология общения» является освоение студентами теоретических и практических знаний и приобретение умений и навыков социального взаимодействия и реализации своей роли в команде, а также способности воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах

### 2. Место дисциплины в учебном процессе

Дисциплина «Конфликтология и психология общения» включена в перечень дисциплин учебного плана основной части Б1.0.19, она изучается в третьем семестре. Дисциплина «Конфликтология и психология общения» является значимой для изучения многих специальных дисциплин, направленных на профессиональную подготовку бакалавров.

Настоящая программа учебной дисциплины устанавливает минимальные требования к знаниям и умениям студента и определяет содержание и виды учебных занятий и отчетности.

Программа предназначена для преподавателей, ведущих данную дисциплину, учебных ассистентов и студентов направления подготовки 06.03.01 «Ветеринарно-санитарная экспертиза».

Предшествующим курсом, на котором непосредственно базируется дисциплина «Конфликтология и психология общения» является «Культура речи и деловое общение».

Дисциплина «Конфликтология и психология общения» предшествует изучению дисциплины «Основы методологии научных исследований».

Особенностью дисциплины является рассмотрение универсальных закономерностей продуктивного общения в трудовом коллективе, причин конфликтов и их преодоления с учетом профессиональных задач обучающихся. В ней разбираются вопросы теоретического, методического и практического характера.

Рабочая программа дисциплины «Конфликтология и психология общения» для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья разрабатывается индивидуально с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

### **3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы**

Изучение данной учебной дисциплины направлено на формирование у обучающихся компетенций, представленных в таблице 1.

### **4. Структура и содержание дисциплины**

Учебная дисциплина изучается в третьем семестре студентами второго курса, на ее изучение дается 72 часа, из них контактной аудиторной работы 32,25 часов, в том числе, 16 лекционных и 16 практических работ. Видом промежуточного контроля является зачёт в третьем семестре.

#### **4.1 Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ по семестрам**

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 2 зач.ед. (72 часа), их распределение по видам работ в семестре представлено в таблице 2.

## Требования к результатам освоения учебной дисциплины

№ п/п	Код компетенции	Содержание компетенции (или её части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны:		
			Знать	уметь	владеть
1.	УК.-3.1	Знать проблемы подбора эффективной команды; основные условия эффективной командной работы; основы стратегического управления человеческими ресурсами, нормативные правовые акты, касающиеся организации и осуществления профессиональной деятельности; модели организационного поведения, факторы формирования организационных отношений; стратегии и принципы командной работы, основные характеристики организационного климата и взаимодействия членов команды в организации	психологию общения и межличностного взаимодействия, социальные, этнические, конфессиональные и культурные основания межличностной коммуникации; направления и возможности использования углубленных профессиональных знаний для формирования и решения задач в производственной и педагогической деятельности		
2.	УК.-3.2	Уметь определять стиль управления и эффективность руководства командой; вырабатывать командную стратегию; применять принципы и методы организации командной деятельности; выбирать методы и методики исследования профессиональных практических задач		строить деловое общение, использовать механизмы взаимопонимания и сотрудничества.	

		Конфликтология и психология общения			
3.	УК.-3.3	Владеть организацией и управлением командным взаимодействием в решении поставленных целей; созданием команды для выполнения практических задач; участием в разработке стратегии командной работы; умением работать в команде			приемами эффективного общения, методами психологического воздействия в общении и способами разрешения конфликта
4.	УК-5.1	Знать психологические основы социального взаимодействия; направленного на решение профессиональных задач; основные принципы организации деловых контактов; методы подготовки к переговорам, национальные, этнокультурные и конфессиональные особенности и народные традиции населения; основные концепции взаимодействия в организации, особенности дидактического взаимодействия	основные теоретические положения, касающиеся закономерностей коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного, межкультурного и профессионального взаимодействия		
5.	УК.-5.2	Уметь грамотно, доступно излагать профессиональную информацию в процессе межкультурного взаимодействия; соблюдать этические нормы и права человека; анализировать особенности социального взаимодействия с учетом национальных, этнокультурных, конфессиональных осо-		устанавливать продуктивное общение в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного, межкультурного и профессионального взаимодействия	



		бенностей			
6.	УК.-5.3	Владеть организацией продуктивного взаимодействия в профессиональной среде с учетом национальных, этнокультурных, конфессиональных особенностей; преодолением коммуникативных, образовательных, этнических, конфессиональных и других барьеров в процессе межкультурного взаимодействия; выявлением разнообразия культур в процессе межкультурного взаимодействия			навыками коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного, межкультурного и профессионального взаимодействия

## ОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ

Таблица 2

### Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ по семестрам

Вид учебной работы	Трудоёмкость	
	час.	в т.ч. по семестрам
		№ 1
<b>Общая трудоёмкость</b> дисциплины по учебному плану	<b>72</b>	<b>72</b>
<b>1. Контактная работа:</b>	<b>32,25</b>	<b>32,25</b>
<b>Аудиторная работа</b>	<b>32,25</b>	<b>32,25</b>
<i>в том числе:</i>		
<i>лекции (Л)</i>	16	16
<i>практические занятия (ПЗ)</i>	16	16
<i>контактная работа на промежуточном контроле (КРА)</i>	0,25	0,25
<b>2. Самостоятельная работа (СРС)</b>	<b>39,75</b>	<b>39,75</b>
<i>самостоятельное изучение разделов, самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий, подготовка рефератов в случае пропуска занятий и т.д.)</i>	30,75	30,75
<i>Подготовка к зачету</i>	9	9
Вид промежуточного контроля:	зачет	

## 4.2 Содержание дисциплины

Таблица 3

### Тематический план учебной дисциплины

Наименование разделов и тем дисциплин (укрупнено)	Всего	Аудиторная работа			Внеаудиторная работа СР
		Л	ПЗ	ПКР	
Тема 1. Сущность и содержание общения: функции, принципы, условия	6,75	2	2	-	2,75
Тема 2. Средства общения	8	2	2	-	4
Тема 3. Технологии общения	8	2	2	-	4
Тема 4. Современные исследования проблемы конфликта. Базовые характеристики конфликта	8	2	2	-	4
Тема 5. Стратегии и тактики в конфликте. Виды конфликтов	8	2	2	-	4
Тема 6. Разрешение конфликтов и ведение переговоров	8	2	2	-	4
Тема 7. Конфликтная ситуация, ее возникновение и динамика	8	2	2	-	4
Тема 8. Семейные конфликты, их профилактика и разрешение	8	2	2	-	4
<i>Подготовка к зачету</i>	9			-	9
<i>контактная работа на промежуточном контроле (КРА)</i>	0,25			0,25	
<b>Всего за 1 семестр</b>	<b>72</b>	<b>16</b>	<b>16</b>	<b>0,25</b>	<b>39,75</b>

## **Раздел 1. Психология общения**

### **Тема 1. Сущность и содержание общения: функции, принципы, условия**

Общение как феномен: передача информации, восприятие и взаимодействие

Определение общения. Общение как передача информации. Схема коммуникативной цепи: 1) источник сообщения; 2) отбор, фильтр информации; 3) кодировка и передача информации по каналам; 4) расшифровка сообщения; 5) понимание; 6) обратная связь.

Общение как восприятие. Эффект первого впечатления, эффект порядка, эффект ореола, эффект бумеранга.

Общение как взаимодействие. Трансактный анализ Э.Берна. Эго-состояния личности (Родитель, Взрослый, Дитя). Виды трансакций (дополнительные, скрытые).

Пространство взаимодействия: вертикальная составляющая (пристройки «сверху», «на равных», «снизу»); горизонтальная составляющая (интимное, личное, социальное, публичное расстояние).

Сценарии взаимодействия. Ролевое поведение в общении.

Определение делового общения. Виды делового общения: познавательное, убеждающее, экспрессивное, манипулятивное, ритуальное и др.

Факторы выбора стиля в общении. Стили де общения: ритуальный, манипулятивный, гуманистический; дружественный, заигрывающий, подавляющий, творческий, деловой.

Формы делового общения: деловая беседа, деловые переговоры, спор (полемика, дискуссия), деловые совещания, публичное выступление, деловая переписка.

### **Тема 2. Средства общения**

Соотношение вербальных и невербальных средств общения. Феномен конгруэнтности. Ведущие репрезентативные системы: аудиальная, визуальная, кинестетическая.

Жестология (жесты иллюстраторы, регуляторы, демонстраторы, адаптеры, аффекторы). Мимика (динамика мышц лица): подвижность – неподвижность, своевременность – несвоевременность, адекватность – неадекватность.

Позы: открытые и закрытые.

Проксемика – организация пространства общения. Взаимное расположение партнеров в процессе общения.

Взгляд (деловой, светский, интимный): направление, выражение, продолжительность.

Паралингвистика (смех, шепот, вздохи, хмыканья, паузы, плач).

Экстралингвистика – высота голоса, тембр, темп, ритм, интонация.

Человеческая речь как источник информации. Виды речевой деятельности: говорение и написание; слушание и чтение. Виды речевых текстов: сообщение, мнение, совет, замечание, комплимент, выводы, предложение, вопросы и т.д.

Речевые средства общения.

Психотехнические приемы воздействия на партнера: воображаемая диалогизация, вопросно-ответный ход, эмоциональные восклицания.

Стили деловой речи: официально-деловой (законодательный, дипломатический, административно-канцелярский), научный стиль, публицистический, разговорная речь. Неявный смысл речевого общения. Подтекст.

Коммуникативные барьеры: логический, стилистический, семантический, фонетический.

Умение «слушать» и «слышать». Составляющие навыки умения слушать. Преимущества слушания партнера. Стили слушания.

Трудности эффективного слушания: отключение внимания, высокая скорость умственной деятельности, избирательность внимания, потребность реплики.

Уровни слушания: слушание-сопереживание, формальное слушание, слушание с временным отключением.

Виды слушания: направленное критическое, эмпатическое, нерелексивное, активное релексивное.

Виды обратной связи в процессе слушания: расспрашивание, перефразирование, отражение чувств, резюмирование.

### **Тема 3. Технологии общения**

Деловая беседа. Виды деловой беседы в зависимости от уровня делового общения. Деловая беседа между сотрудниками разных организаций. Деловая беседа между сотрудниками внутри организации. Деловая беседа между руководителем и подчиненными.

Этапы деловой беседы между сотрудниками внутри организации с целью обсуждения и решения различных вопросов и проблем.

Основные виды деловой беседы, связанные с реализацией управленческих функций руководителя: постановкой целей, контролем и оценкой результатов деятельности. Этапы беседы о постановке цели. Этапы беседы о решении возникшей проблемы. Этапы беседы по результатам деятельности.

Особенности использования основных групп факторов влияния в процессе деловой беседы.

Переговоры. Метод “принципиального ведения переговоров”. Основные характеристики и правила ведения переговоров. Понятие “нижней границы” и наилучшей альтернативы предполагаемому соглашению. Психологические ошибки при разработке альтернатив. Наиболее распространенные приемы нечестного ведения переговоров.

Некоторые представления о конфликте. Причины затруднений при переходе от конфронтации к соглашению. Технология проведения "встречи". Виды "примирительных" жестов. Тактика посреднической деятельности в процессе ведения переговоров. "Деятельностный" характер соглашений.

Совещание. Совещание как форма общения. Кто есть кто на совещании. Алгоритм проведения совещания.

Основные стратегии проведения дискуссии. Этапы проведения дискуссии. Психологические трудности проведения дискуссии. Психологические ошибки участников дискуссии.

Пространственно-временная организация участников коммуникации (беседы, дискуссии); образно-эмоциональная подготовка; “сценарий” беседы, дискуссии (определение основных смысловых единиц, последовательности введения идей; определение смысловых переходов; создание проблемной ситуации; сопоставление цели и результата).

Общение с трудными собеседниками. Формы, методы, рекомендации по созданию благоприятной атмосферы в ходе общения.

Манипуляции в общении противодействие им. Признаки, манипуляции собеседником. Формы и методы уклонения от манипуляций в ходе общения.

Рекомендации по повышению эффективности общения.

Общение на уровне «начальник» - «подчиненный», рекомендации по бесконфликтному общению. Формы и методы преодоления коммуникативных барьеров.

## **Раздел 2. Конфликты в общении**

### **Тема 4. Современные исследования проблемы конфликта. Базовые характеристики конфликта**

Круг явлений, изучаемых конфликтологией. История исследований конфликта. Теории, концепции и научные направления изучения конфликта. Основные категории и понятия конфликтологии.

Понятие конфликта в различных отраслях научного знания: социология, педагогика, психология. Оформление проблемы конфликта как самостоятельной. Психология конфликта. Понимание конфликта в разных психологических школах: психоанализа, деятельностного подхода, гуманистической психологии. Традиции и инновации в интерпретации конфликта.

Конфликт как «дефицит». Конфликт как «ресурс». Различные аспекты изучения конфликта в современных гуманитарных науках.

Структурное описание конфликта. Конфликт как действительность. Функциональное описание конфликта. Конструктивные функции конфликта. Процессуальное описание конфликта. Доконфликтная и конфликтная деятельность. Конфликтование как переорганизация доконфликтной деятельности. Конфликтная ситуация, ее возникновение и динамика. Участники конфликта. Конфликтные переживания. Конфликтная компетентность.

**Тема 5.** Стратегии и тактики в конфликте. Виды конфликтов

Понятие стратегического и тактического в поведении. Традиции анализа стратегий и тактик поведения в конфликте. Конструктивные и деструктивные результаты конфликта. Эмоциональное и предметное в конфликте. Объективные и субъективные факторы определения стратегий и тактик конфликтования.

Проблема видов конфликта в конфликтологии. Внутриличностный конфликт. Межличностный конфликт. Виды практик как критерий для определения видов конфликта. Производственный конфликт. Специфика конфликта в образовательных процессах. Конфликт в игре. Межгрупповые конфликты. Политическая конфликтология. Этнополитическая конфликтология. Внутригрупповые конфликты.

**Тема 6.** Разрешение конфликтов и ведение переговоров.

Понятие конфликтной компетентности. Технологии управления конфликтом. Основные понятия управления конфликтами. Способы урегулирования конфликта. Разрешение конфликта. Условия и факторы разрешения конфликта. Психологическая стратегия управления конфликтами. Навыки эффективного поведения в конфликте. Развитие коммуникативных навыков как повышение уровня конфликтной компетентности. Эффективные технологии работы с конфликтом.

**Тема 7.** Конфликтная ситуация, ее возникновение и динамика.

Конфликт как «дефицит». Конфликт как «ресурс». Конфликтование как переорганизация доконфликтной деятельности. Конфликтная ситуация, ее возникновение и динамика. Участники конфликта. Конфликтные переживания. Понятие стратегического и тактического в поведении. Традиции анализа стратегий и тактик поведения в конфликте. Проблема видов конфликта в конфликтологии.

**Тема 8.** Семейные конфликты, их профилактика и разрешение.

Семейный конфликт, основные типы его причин. Профилактика семейных конфликтов. Конфликты в молодой семье. Способы разрешения конфликтов в семье. Понятие конфликтной компетентности. Технологии управления конфликтом. Способы урегулирования конфликта. Разрешение конфликта.

### 4.3 Лекции, практические занятия

Таблица 4

#### Содержание лекций, практических занятий и контрольные мероприятия

№ п/п	№ раздела	№ и название лекций/ практических занятий	Формируемые компетенции	Вид контрольного мероприятия	Кол-во часов
1.	<b>Раздел 1 Психология общения</b>				
	Тема 1. Сущность и содержание общения: функции, принципы, условия	Лекция «Сущность и содержание общения: функции, принципы, условия» Практическое занятие «Диагностика коммуникативности и организационных способностей»	УК-3.1, УК-3.2, УК-3.3, УК-5.1, УК-5.2, УК-5.3 УК-3.1, УК-3.2, УК-3.3, УК-5.1, УК-5.2, УК-5.3	устный опрос тестовый опрос, подготовка реферата	2 2

№ п/п	№ раздела	№ и название лекций/ практических занятий	Формируемые компетенции	Вид контрольного мероприятия	Кол-во часов
				устный опрос	
	Тема 2. Средства общения	Лекция «Средства общения»	УК-3.1,УК-3.2, УК-3.3, УК-5.1, УК-5.2, УК-5.3		2
		Практическое занятие «Вербальные и невербальные средства общения»	УК-3.1,УК-3.2, УК-3.3, УК-5.1, УК-5.2, УК-5.3	устный опрос подготовка реферата	2
	Тема 3. Технологии общения	Лекция «Технологии общения»	УК-3.1,УК-3.2, УК-3.3, УК-5.1, УК-5.2, УК-5.3	устный опрос,	2
		Практическая работа «Формы делового общения»	УК-3.1,УК-3.2, УК-3.3, УК-5.1, УК-5.2, УК-5.3	устный опрос подготовка реферата	2
<b>2</b>	<b>Раздел 2 Конфликты в общении</b>				
	Тема 4. Современные исследования проблемы конфликта. Базовые характеристики конфликта	Лекция «Стратегическое и тактическое поведение в конфликте»	УК-3.1,УК-3.2, УК-3.3, УК-5.1, УК-5.2, УК-5.3	устный опрос,	2
		Практическая работа «Определение стратегий и тактик конфликтования»	УК-3.1,УК-3.2, УК-3.3, УК-5.1, УК-5.2, УК-5.3	тестирование, устный опрос подготовка реферата	2
	Тема 5. Стратегии и тактики в конфликте. Виды конфликтов	Лекция «Стратегии и тактики в конфликте. Виды конфликтов»	УК-3.1,УК-3.2, УК-3.3, УК-5.1, УК-5.2, УК-5.3	устный опрос	2
		Практическая работа «Виды конфликтов и их характеристика»	УК-3.1,УК-3.2, УК-3.3, УК-5.1, УК-5.2, УК-5.3	тестирование подготовка реферата	2
	Тема 6. Разрешение конфликтов и ведение переговоров	Лекция «Технологии управления конфликтом»	УК-3.1,УК-3.2, УК-3.3, УК-5.1, УК-5.2, УК-5.3		2
		Практическая работа «Коммуникативные навыки и уровни конфликтной компетентности»	УК-3.1,УК-3.2, УК-3.3, УК-5.1, УК-5.2, УК-5.3	устный опрос, решение ситуативных задач подготовка реферат	2
	Тема 7. Конфликт-	Лекция «Конфликтная ситуация, ее возникновение и динамика»	УК-3.1,УК-3.2, УК-3.3, УК-5.1, УК-	устный опрос	2

№ п/п	№ раздела	№ и название лекций/ практических занятий	Формируемые компетенции	Вид контрольного мероприятия	Кол-во часов
	ная ситуация, ее возникновение и динамика		5.2, УК-5.3		
		Практическая работа «Выбор стратегии и тактики поведения в конфликте»	УК-3.1, УК-3.2, УК-3.3, УК-5.1, УК-5.2, УК-5.3	устный опрос подготовка реферата	2
	Тема 8. Семейные конфликты, их профилактика и разрешение	Лекция «Семейные конфликты, характеристика и причины возникновения»	УК-3.1, УК-3.2, УК-3.3, УК-5.1, УК-5.2, УК-5.3	устный опрос	2
		Практическая работа «Способы урегулирования семейного конфликта»	УК-3.1, УК-3.2, УК-3.3, УК-5.1, УК-5.2, УК-5.3	устный опрос подготовка реферата	2

Таблица 5

### Перечень вопросов для самостоятельного изучения дисциплины

№ п/п	№ раздела и темы	Перечень рассматриваемых вопросов для самостоятельного изучения
<b>Раздел 1 Психология общения</b>		
1.	Тема 1	Состав и сущность коммуникации. Общение как взаимодействие. Ролевое поведение в общении. Стили общения (УК-3.1, УК-3.2, УК-3.3, УК-5.1, УК-5.2, УК-5.3)
2.	Тема 2	Слушание в процессе вербальной коммуникации. Виды обратной связи. Психотехнические приемы воздействия на партнера. Социокультурный контекст невербальной коммуникации (УК-3.1, УК-3.2, УК-3.3, УК-5.1, УК-5.2, УК-5.3)
3	Тема 3	Стратегии различных форм делового общения. Основные виды деловой беседы. Техника ведения переговоров. Подготовка дискуссии. Формы и приемы преодоления коммуникативных барьеров. Общение с трудными собеседниками (УК-3.1, УК-3.2, УК-3.3, УК-5.1, УК-5.2, УК-5.3)
<b>Раздел 2. Конфликты в общении</b>		
4	Тема 4.	Общая характеристика проблемы конфликта в современных исследованиях. Понимание конфликта в различных психологических школах. Конфликт как «дефицит» и «ресурс». Структурное описание конфликта. Функциональное описание конфликта. Процессуальное описание конфликта. Конфликтная ситуация и ее динамика. Участники конфликта (УК-3.1, УК-3.2, УК-3.3, УК-5.1, УК-5.2, УК-5.3).
5	Тема 5.	Общая характеристика стратегий и тактик в конфликте. Объективные и субъективные факторы стратегий и тактик в конфликте. Конфликтные переживания. Общая характеристика видов конфликта. Критерий «сторон» конфликта. Критерий «практик»

№ п/п	№ раздела и темы	Перечень рассматриваемых вопросов для самостоятельного изучения
		разворачивания конфликта. Проблема видов конфликта в конфликтологии (УК-3.1, УК-3.2, УК-3.3, УК-5.1, УК-5.2, УК-5.3).
6.	Тема 6.	Конфликтная ситуация, ее возникновение и динамика. Понятие стратегического и тактического в поведении. Традиции анализа стратегий и тактик поведения в конфликте. Конструктивные и деструктивные модели поведения в конфликте (УК-3.1, УК-3.2, УК-3.3, УК-5.1, УК-5.2, УК-5.3).
7.	Тема 7.	Общая характеристика возможностей разрешения конфликтов. Общая характеристика переговорной деятельности. Навыки конструктивного поведения в конфликте. Развитие коммуникативной компетентности. Эффективные технологии работы с конфликтом (УК-3.1, УК-3.2, УК-3.3, УК-5.1, УК-5.2, УК-5.3).
8.	Тема 8.	Профилактика семейных конфликтов. Конфликты в молодой семье. Понятие конфликтной компетентности. Технологии управления конфликтом (УК-3.1, УК-3.2, УК-3.3, УК-5.1, УК-5.2, УК-5.3).

## 5. Образовательные технологии

Таблица 6

### Применение активных и интерактивных образовательных технологий

№ п/п	Тема и форма занятия		Наименование используемых активных и интерактивных образовательных технологий
1.	Диагностика коммуникабельности и организационных способностей	ПЗ	Занятие с применением тестирования на определение уровня развития коммуникабельности и организационных способностей у студентов
2.	Определение стратегий и тактик конфликтования	ПЗ	Занятие с использованием метода проектов
3.	Стратегии и тактики в конфликте. Виды конфликтов	Л	Информационно-иллюстративная лекция
4.	Разрешение конфликтов и ведение переговоров	Л	проблемная, информационно-иллюстративная лекция

## 6. Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины

### 6.1. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности

#### Тематика рефератов

1. Общение как социально-психологическое явление: компоненты, средства и функции общения.
2. Методы психологического воздействия в общении.
3. Технология манипуляций в общении.
4. Основы и механизмы взаимопонимания.



5. Конфликты в общении: причины, пути предупреждения.
6. Роль творчества в обработке, сохранении и передаче информации.
7. Роль средств массовой коммуникации в процессе общения.
8. Психология межличностных взаимоотношений в группе.
9. Межличностная аттракция, ее причины.
10. Альтруизм и эмпатия, их психологическая сущность.
11. Роль внешнего вида во взаимоотношениях людей.
12. Коммуникативные барьеры личности.
13. Совместимость людей и ее влияние на отношения.
14. Психологическая характеристика вербальной коммуникации в процессе совместной деятельности.
15. Невербальные компоненты коммуникации.
16. Деловое общение: коммуникативная компетентность, стратегии поведения.
17. Психологические барьеры общения и пути их преодоления психологом-практиком.
18. Структура коммуникаций
19. Виды, уровни и формы коммуникационной деятельности
20. Сотрудничество и конфликты в коммуникационной деятельности
21. Игра в коммуникационной деятельности
22. Этические основания межличностной коммуникации
23. Коммуникационные каналы
24. Устные коммуникации
25. Документные коммуникации
26. Электронные коммуникации
27. Эволюция социальных коммуникаций
28. Мультимедийная коммуникационная культура
29. Межличностное общение и виртуальная сфера
30. Контекст межличностного общения
31. Межличностная коммуникация в различных субкультурных образованиях (на примере отдельных социокультурных групп)
32. Семиотика социальной коммуникации
33. Межличностная коммуникация в информационном обществе
34. Коммуникационные потребности
35. Личностные коммуникационные потребности
36. Групповые коммуникационные потребности
37. Общественные коммуникационные потребности
38. Социально-коммуникационные институты
  
39. История научного изучения конфликта
40. Теории, концепции и научные направления конфликтологии
41. Основные категории и понятия конфликтологии
42. Общая характеристика проблемы конфликта в современных исследованиях
43. Понимание конфликта в различных психологических школах
44. Структурное описание конфликта
45. Функциональное описание конфликта
46. Процессуальное описание конфликта
47. Конфликтная ситуация и ее динамика
48. Общая характеристика стратегий и тактик в конфликте
49. Общая характеристика видов конфликта
50. Общая характеристика возможностей разрешения конфликтов
51. Навыки конструктивного поведения в конфликте

**Вопросы для подготовки к контрольным мероприятиям по темам 2,3,8**

1. Общая характеристика конфликтологии как науки.
2. Конфликт как предмет междисциплинарного исследования.

3. История научного изучения конфликта.
4. Современные научные подходы к изучению конфликта.
5. Современные теории конфликта.
6. Базовые понятия конфликтологии.
7. Определение конфликта и его понимание в разных научных школах.
8. Структурное описание конфликта.
9. Функциональное описание конфликта.
10. Процессуальное описание конфликта.
11. Конфликтная ситуация: общая характеристика.
12. Участники конфликта: общая характеристика.
13. Конфликтные переживания.
14. Стратегии и тактики поведения в конфликте: общая характеристика.
15. «Конструктивная» и «деструктивная» модели поведения в конфликте.
16. Индивидуальность и поведение в конфликте.
17. Половозрастные особенности конфликта.
18. Виды конфликта: постановка проблемы и общая характеристика.
19. Виды конфликта по критерию «сторон».
20. Виды конфликта по критерию «практик».
21. Разрешение конфликтов: постановка проблемы и общая характеристика.
22. Переговорная деятельность: постановка проблемы и общая характеристика.
23. Навыки эффективного поведения в конфликте: постановка проблемы и общая характеристика.

### **Примеры ситуативных задач (к теме 6)**

#### **Задача 1**

Вы недавно назначены менеджером по кадрам. Вы еще плохо знаете сотрудников фирмы, сотрудники еще не знают вас в лицо. Вы идете на совещание к генеральному директору. Проходите мимо курительной комнаты и замечаете двух сотрудников, которые курят и о чем-то оживленно беседуют. Возвращаясь с совещания, которое длилось один час, вы опять видите тех же сотрудников в курилке за беседой.

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

#### **Задача 2**

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

*Вопрос.* Как вы поступите в этом случае? Объясните свое поведение.

#### **Задача 3**

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

*Вопрос.* В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

#### **Задача 4**

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

*Вопрос.* Как бы вы поступили на месте руководителя? Проиграйте возможные варианты.

### Задача 5

В ответ на критику со стороны подчиненного, прозвучавшую на служебном совещании, начальник начал придирается к нему по мелочам и усилил контроль за его служебной деятельностью.

*Вопрос.* В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

### Тесты

#### **Тема 1. «Сущность и содержание общения: принципы, функции и условия» «Диагностика коммуникабельности и организационных способностей»**

Опросник выявляет деловые и товарищеские контакты, умение расширять контакты, склонности к участию в групповых мероприятиях, способности влиять на людей, стремление проявлять инициативу.

Вопросы теста

1. Есть ли у вас стремление к изучению людей и установлению знакомств с разными людьми?
2. Нравится ли вам заниматься общественной работой?
3. Долго ли вас беспокоит чувство обиды, причиненной вам кем-нибудь из товарищей?
4. Всегда ли вам трудно ориентироваться в создавшейся критической ситуации?
5. Много ли у вас друзей, с которыми вы постоянно общаетесь?
6. Часто ли вам удается склонить большинство ваших товарищей к принятию вашего мнения?
7. Верно ли, что вам приятнее и проще проводить время за книгами или каким-нибудь другим занятием, чем с людьми?
8. Если возникают какие-либо помехи в осуществлении ваших намерений, то вы легко отказываетесь от них?
9. Легко ли вы устанавливаете контакты с людьми, которые старше вас по возрасту?
10. Любите ли вы придумывать и организовывать с вашими товарищами различные игры и развлечения?
11. Трудно ли вам включаться в новые для вас компании (коллективы)?
12. Часто ли вы откладываете на другие дни дела, которые нужно сделать сегодня?
13. Легко ли вам удается установить контакты и общаться с незнакомыми людьми?
14. Стремитесь ли вы добиться, чтобы ваши товарищи действовали в соответствии с вашим мнением?
15. Трудно ли вы осваиваетесь в новом коллективе?
16. Верно ли, что у вас не бывает конфликтов с товарищами из-за невыполнения ими своих обещаний, обязательств, обязанностей?
17. Стремитесь ли вы при удобном случае познакомиться и побеседовать с новым человеком?
18. Часто ли в решении важных дел вы принимаете инициативу на себя?
19. Раздражают ли вас окружающие люди, и хочется ли вам побыть одному?
20. Правда ли, что вы обычно плохо ориентируетесь в незнакомой обстановке?
21. Нравится ли вам постоянно находиться среди людей?
22. Возникает ли у вас раздражение, если вам не удается закончить начатое дело?
23. Испытываете ли вы затруднение, если приходится проявлять инициативу, чтобы познакомиться с новым человеком?
24. Правда ли, что вы утомляетесь от частого общения с товарищами?
25. Любите ли вы участвовать в коллективных играх?
26. Часто ли вы проявляете инициативу при решении вопросов, затрагивающих интересы ваших товарищей?
27. Правда ли, что вы чувствуете себя неуверенно среди незнакомых людей?

28. Верно ли, что вы редко стремитесь к доказательству своей правоты?
29. Полагаете ли вы, что вам не составляет труда внести оживление в малознакомую группу?
30. Принимаете ли вы участие в общественной работе на учебе или производстве?
31. Стремитесь ли вы ограничить круг своих знакомых?
32. Верно ли, что вы не стремитесь отстаивать свое мнение или решение, если оно не сразу принято товарищами?
33. Чувствуете ли вы себя непринужденно, попав в незнакомый коллектив?
34. Охотно ли вы приступаете к организации различных мероприятий для своих товарищей?
35. Правда ли, что вы не чувствуете себя достаточно уверенным и спокойным, когда вам приходится говорить о чем-либо при большой группе людей?
36. Часто ли вы опаздываете на деловые встречи и свидания?
37. Верно ли, что у вас много друзей?
38. Часто ли вы оказываетесь в центре внимания своих товарищей?
39. Часто ли вы смущаетесь, чувствуете неловкость при общении с малознакомыми людьми?
40. Правда ли, что вы не очень уверенно чувствуете себя в окружении большой группы своих товарищей?

**К теме 4 .** Современные исследования проблемы конфликта. Базовые характеристики конфликта.

1. Конфликт, возникающий на основе нравственного противоречия в социальной сфере или в сознании отдельного индивида и заключающийся в столкновении и противодействии сторон, мнений, оценок, ценностных ориентаций, которые имеют выраженный нравственный компонент, – это конфликт...

- А. моральный
- Б. этический
- В. ролевой
- Г. ценностно-ориентированный

2. Наиболее острый способ разрешения значимых противоречий, возникающих в процессе социального взаимодействия, заключающийся в противодействии субъектов конфликта и сопровождающийся негативными эмоциями, переживаемыми ими по отношению друг к другу, называется конфликтом ...

- А. политическим
- Б. экономическим
- В. групповым
- Г. социальным

3. Научный метод, заключающийся в разъединении всего множества объектов и последующего их объединения в группы на основе какого-либо значимого признака, – это ...

- А. структуризация
- Б. классификация
- В. объективизация
- Г. социализация

4. Столкновение противоположно направленных, не совместимых друг с другом тенденций во взаимоотношениях индивидов, связанное с отрицательными эмоциональными переживаниями, – это ...

- А. межличностный конфликт
- Б. деловой конфликт
- В. внутриличностный конфликт
- Г. организационный конфликт

5. Если производственные требования не согласуются с личными потребностями или ценностями, то это (какой?).....конфликт.

**К теме 5.** Стратегии и тактики в конфликте. Виды конфликтов

1. Для общения с начальниками, сослуживцами и незнакомыми людьми предназначена ...

- А. интимная зона общения
- Б. публичная зона общения
- В. социальная зона общения
- Г. личная зона общения

2. Восприятие внешних признаков человека, соотнесение их с его личностными характеристиками, интерпретация и прогнозирование на этой основе его поступков – это ...

- А. социальная перцепция
- Б. каузальная атрибуция
- В. интеракция
- Г. апперцепция

3. Технологии манипулятивного общения разрабатывались в работах ...

- А) Д. Карнеги
- Б) Э. Шострома
- В) К. Томаса
- Г) А. Е. Личко

4. Человек, использующий хитрость, ложь, скрытое принуждение собеседника к принятию определенных решений и схем поведения, – это ...

- А. интерпретатор
- Б. рационализатор
- В. манипулятор
- Г. лжец

**К теме 7.** Конфликтная ситуация, ее возникновение и динамика.

1. К объективным факторам возникновения конфликта относятся (отметить неверное):

- А) распределение ресурсов,
- Б) взаимозависимость задач,
- В) безоценочное отношение к личности партнера,
- Г) различие в целях,

2. Социально-психологические факторы конфликтов выражены в:

- А) каузальной атрибуции
- Б) идентификации
- В) поведенческой интерпретации
- Г) когнитивном диссонансе

3. Барьеры в общении проявляются в ... (указать неправильный ответ)

- А) приказах, указаниях, командах
- Б) диалоговом общении
- В) предупреждении, угрозах, поучениях
- Г) осуждении, критике, несогласии

4. Личностные факторы конфликтов – это ... (указать неправильный ответ)

- А) коммуникативный барьер
- Б) излишняя прямолинейность, настойчивость
- В) плохое настроение
- Г) неуместная инициатива

5. К социально-психологическим факторам конфликтов относят (указать неправ. ответ):

- А) несогласованность социальных ожиданий
- Б) рассогласование целей, интересов, позиций
- В) барьеры в общении
- Г) когнитивный диссонанс

### ***Перечень вопросов, выносимых на промежуточную аттестацию (зачет)***

#### **Раздел 1.**

1. Психология общения как наука: определение и связь с другими науками.
2. Философский подход к категории «общение»
3. Определение и отличительные характеристики общения как категории психологии. Отличие понятий «коммуникация» и «общение», «деятельность» и «общение».
4. Функции общения
5. Виды общения.
6. Характеристика императивного, диалогического и манипулятивного общения
7. Структура общения (деятельностный, динамический и интегративный подходы)
8. Потребности и мотивы общения
9. Понятие социальной перцепции. Эффекты и факторы, влияющие на первое впечатление.
10. Механизмы понимания людьми друг друга и себя в ходе общения
11. Понятие коммуникативной стороны общения. Модели коммуникации.
12. Слухи, как явление массовой коммуникации
13. Понятие и виды коммуникативных барьеров.
14. Вербальные средства общения: понятие коннотации, денотации, полисемии, контекста.
15. Сравнительный анализ вербальных и невербальных средств.
16. Функции невербальных средств
17. Классификация невербальных средств (В. А. Лабунская)
18. Виды жестов
19. Понятие и невербальные признаки обмана
20. Виды и факторы установления дистанции в процессе общения (Э. Т. Холл)
21. Понятие и виды обратной связи. Примеры Ты-высказываний и Я-высказываний.
22. Понятие и виды активного слушания (с примерами)
23. Общая характеристика интерактивной стороны общения. Понятие и типы взаимодействия людей.
24. Понятие, виды и структура конфликта
25. Динамика и стратегии поведения в конфликте.
26. Общая характеристика трансактного анализа Э. Берна. Формы структурирования времени.
27. Структурный анализ личности (виды эго-состояний) по Э. Берну
28. Понятие и виды трансакций по Э. Берну. Жизненные позиции в трансактном анализе.
29. Понятие психологического влияния. Краткий анализ видов психологического воздействия.
30. Убеждение как форма психологического воздействия. Риторические приемы убеждения собеседника.
31. Развитие общения в ходе онтогенеза
32. Виды манипулятивных типов личности и манипулятивных систем.

33. Причины манипуляции. Сравнительная характеристика актуализатора и манипулятора
34. Особенности общения через средства электронной коммуникации
35. Понятие асертивности. Сравнение с пассивной и агрессивной реакциями
36. Застенчивость как свойство субъекта затрудненного общения
37. Понятие и структура социального интеллекта
38. Понятие социальной компетентности: определение и структура

## Раздел 2

1. Конфликтология как междисциплинарная наука.
2. Психология конфликта и его характеристика.
3. Педагогика конфликта, его особенности и характеристика..
6. Определение конфликта, основные подходы, их характеристика..
7. Структура конфликта, и характеристика основных компонентов.
8. Конфликтная ситуация, и его характеристика, динамика развития.
9. Участники конфликта и их характеристика.
10. Конфликтные переживания: особенности и их роль в эскалации конфликта.
11. Стратегии и тактики в конфликте.
12. Конструктивное поведение в конфликте.
13. Деструктивное поведение в конфликте.
14. Соперничество как стратегия поведения в конфликте.
15. Сотрудничество как стратегия поведения в конфликте.
16. Избегание как стратегия поведения в конфликте.
17. Компромисс как стратегия поведения в конфликте.
18. Приспособление как стратегия поведения в конфликте.
19. Индивидуальность и стратегии поведения в конфликте.
20. Половозрастная специфика конфликта.
21. Внутриличностный конфликт и его характеристика.
22. Межличностный конфликт и его характеристика.
23. Межгрупповой конфликт и его характеристика.
24. Производственный конфликт и его характеристика.
25. Образовательный конфликт и его характеристика.
26. Семейный конфликт: его характеристика и возможности предупреждения.
27. Конфликт в игровой практике.
28. Разрешение конфликта: этапы и их характеристика..
29. Переговорная деятельность, основные требования.
30. Конфликтная компетентность: сущность и характеристика.

## 6.2. Описание показателей и критериев контроля успеваемости, описание шкал оценивания

- **Текущий контроль** - активная работа на ПЗ, выступлениями с докладами и сообщениями. Особой оценки заслуживает ведение диалога во время дискуссии (умение аргументировано высказать и отстаивать свою точку зрения). Оценка в баллах, от 2 до 5.

### Требования, предъявляемые к устному выступлению:

- Логическое изложение индивидуального впечатления, соображения, видения по конкретному вопросу, претендующее на исчерпывающую полноту данного вопроса; оценивается стилистика автора, лаконичность изложения, интересные примеры, сравнения.
- Время – не более 5-7 минут.

- Выступление должно завершаться указанием на первоисточники или указанием адреса электронного ресурса.

### Критерии оценки устного ответа

Таблица 7

Оценка	Критерии оценивания
Оценка «5» (отлично)	оценку « <b>отлично</b> » заслуживает ответ студента на высоком качественном уровне: знание теоретических вопросов, уверенные ответы на дополнительные вопросы, владение навыками работы с литературой, приводит примеры на основе профессионального применения освоенных знаний.
Оценка «4» (хорошо)	оценку « <b>хорошо</b> » заслуживает студент, практически полностью ответивший на вопрос, владеющий теоретическим материалом, в основном сформированы практические навыки, с приведением примером из профессиональной практики испытывает трудности.
Оценка «3» (удовлетворительно)	оценку « <b>удовлетворительно</b> » заслуживает студент, частично с пробелами освоивший теоретический вопрос, учебные задания либо не выполнил, либо они оценены числом баллов близким к минимальному, некоторые практические навыки не сформированы.
Оценка «2» (неудовлетворительно)	оценку « <b>неудовлетворительно</b> » заслуживает студент, не освоивший теоретический материал, учебные задания не выполнил, практические навыки не сформированы.

- **Промежуточный контроль** – зачет. Критерии оценки «зачет» или «незачет». Для получения «автомата» на зачете необходима оценка «отлично» за реферат и активная работа на ПЗ, а также отсутствие пропусков.
- **Текущий контроль** – реферат. Оценка «отлично» ставится за работу полностью соответствующую правильному развернутому описанию проблемы, оценка «хорошо» ставится за правильное, но не расширенное описание проблемы, оценка «удовлетворительно» ставится в том случае, когда в работе есть неточности или небольшие ошибки.

#### Требования к написанию реферата:

- объем реферата составляет 3-5 печатных страниц шрифтом Arial № 14, интервал 1,5
- должны присутствовать: вступление, теоретическое обоснование вопроса или проблемы с указанием на первоисточник, или краткое изложение первоисточника, должны быть приведены примеры, далее выводы, список использованных источников информации.

#### Критерии оценки реферата:

1. Полнота раскрытия темы
2. Владение терминологическим аппаратом
3. Логика изложения, умение объяснить сущность явлений, событий, процессов, делать выводы и обобщения.



Оценка	Критерии оценивания
Высокий уровень «5» (отлично)	оценка «отлично» выставляется за реферат, отражающий высокий уровень владения теоретическим материалом, умения автора обосновывать и аргументировать свои выводы, демонстрирующий хорошие навыки работы с литературой в применении и освоении знаний.
Средний уровень «4» (хорошо)	оценку «хорошо» заслуживает работа студента, практически полностью освоившего теоретический материал, в целом сформированы учебные навыки, умения работать с литературой.
Пороговый уровень «3» (удовлетворительно)	оценку «удовлетворительно» заслуживает работа, частично с пробелами отражающая суть исследуемой проблемы и теоретический материал, не все учебные навыки сформированы на должном уровне.
Минимальный уровень «2» (неудовлетворительно)	оценку «неудовлетворительно» заслуживает реферат студента, не освоившего теоретических знаний, проблема не раскрыта, учебные задания не выполнены, учебные навыки сформированы слабо

## 6.2 Критерии оценки знаний студентов при сдаче зачета

*Зачет выставляется, когда:*

- студент показывает глубокое знание предмета обязательной и дополнительной литературы, аргументированно и логически стройно излагает материал, может применить знания для анализа конкретных ситуаций, профессиональных проблем;
- при твердых знаниях предмета, обязательной литературы, знакомстве с дополнительной литературой, аргументированном изложении материала, умении применить знания для анализа конкретных ситуаций, профессиональных проблем;
- когда студент в основном знает предмет, обязательную литературу, может практически применять свои знания.

*Зачет не выставляется, когда:*

- студент не усвоил основного содержания предмета и слабо знает рекомендованную литературу.

## 7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

### 7.1. Основная литература

1. Гильяно А.С. Психология общения: учебное пособие. – М. ФГБНУ «Росинформгротех», 2017.- 80с.
2. Львов Л.В. Конфликтология: Учебное пособие. – Челябинск, 2013.
3. Немов Р.С. Общая психология. Учебник в 3-х томах. - М.: Юрайт, 2015, 2016. – ЭБС, Юрайт, 2017

### 7.2 Дополнительная литература

1. Анцупов А.Я, Шипилов А.И. С. Конфликтология: Учебник. – М., 2008.
2. Курбатов В.И. Конфликтология: Учебное пособие. – Ростов-на-Дону, 2007.
3. Конфликтология. Учебник. Под ред. А.Я. Кибанова. – М., 2008.
4. Конфликтология. Учебник. Под ред. В.П. Ратникова. – М., 2008.

5. Степанов Е.И. Современная конфликтология: общие подходы к моделированию, мониторингу и менеджменту социальных конфликтов: Учебное пособие. – М., 2008.

## 8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

1. psylib.ru (свободный доступ)
2. psychology.ru (свободный доступ)
3. psychology.net.ru (свободный доступ)
4. pedlib.ru (свободный доступ)

## 9. Перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

[www.consultant.ru](http://www.consultant.ru) Справочная правовая система «КонсультантПлюс» pedlib.ru.

## 10. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

- аудиторный фонд РГАУ-МСХА имени К.А.Тимирязева: специализированные аудитории, оснащенные спецоборудованием для проведения лекционных занятий (средства мультимедиа) и для проведения практических занятий (средства мультимедиа или компьютерные классы с доступом к сети Интернет, информационным базам данных для решения задач, тестирования и анализа правовых норм);
- библиотечный фонд РГАУ-МСХА имени К.А.Тимирязева (учебная, научная, монографическая литература, сборники судебной практики, юридическая периодика).

Таблица 9

### Сведения об обеспеченности специализированными аудиториями, кабинетами, лабораториями

Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы (№ учебного корпуса, № аудитории)	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
1	2
12-314	Блок ученический, 2-х местный - 33 шт. Доска меловая – 1 шт. Стол- 1 шт. Стул офисный – 1 шт. Компьютер PENTIUM ПК (инв. № 33709/6)– 1 шт. Монитор 15 LCL Rover Skan (инв. № 34799/7) – 1 шт. Мультимедийный проектор экран рулонный (инв. № 34020) – 1 шт. экран настенный с электроприводом (инв. № 54641/3)
28-316	Доска меловая – 1 шт. Парта Комплекс (комплект) – 32 шт. Стул офисный – 1 шт.
Центральная научная библиотека имени Н.И. Железнова	Читальный зал

## 11. Методические рекомендации студентам по освоению дисциплины

Участие студентов в лекционных и практических занятиях является обязательным условием выполнения учебного плана и допуска к зачету. Это участие может проявляться в виде выступления на занятии с докладом или сообщением, ответа на поставленный вопрос, дополнения или уточнения положений, высказанных другими выступающими, письменного выполнения полученных заданий и т.п. В основе всех форм ответов должно лежать глубокое изучение рекомендованных кафедрой теоретических источников. Активное участие в практических занятиях способствует более глубокому изучению наиболее сложных тем курса, выработке умений самостоятельной работы с литературой и нормативными актами. Практические занятия призваны обеспечить использование полученных знаний и навыков в будущей профессиональной деятельности.

В ходе подготовки к практическому занятию студенту необходимо ознакомиться с заданием к занятию; определить примерный объем работы по подготовке к ним; выделить вопросы, ответы на которые или выполнение и решение без предварительной подготовки не представляются возможными; ознакомиться с литературными источниками, рекомендуемыми для изучения. Что касается перечня источников, то он может быть дополнен или сокращен преподавателем в связи с изменениями внешними условиями и выходом в свет новой литературы. Об этом студенты информируются накануне подготовки к занятиям. При ответах на вопросы и выполнении практических заданий прежде всего необходимо внимательно прочитать их текст и ознакомиться с предлагаемыми методиками.

Студенты должны научиться выступать в роли докладчиков и оппонентов, владеть навыками постановки и решения интеллектуальных проблем и задач, отстаивания своей точки зрения. Занятия могут проводиться в форме свободной дискуссии при активном участии всех обучаемых. Поэтому студенты имеют возможность дополнять выступающих, не соглашаясь с ними, высказывать и отстаивать альтернативные точки зрения, поправлять выступающих, задавать им вопросы, предлагать для обсуждения новые проблемы, анализировать практику применения законодательства по рассматриваемому вопросу. Вопросы могут быть заданы и преподавателю.

Разрешается использовать на занятиях записи с ответами на вопросы и ссылки на литературные источники. Как за устные, так и за письменные ответы студентам выставляются оценки.

Обсуждение каждого вопроса, задачи (ситуации) обычно заканчивается кратким заключением преподавателя. По окончании занятия преподаватель подводит итоги дискуссии и высказывает свою точку зрения, отмечает как положительные, так и отрицательные моменты, проявившиеся в ходе занятия. Одновременно преподаватель дает студентам задание к следующему практическому или лекционному занятию.

Освоение лекционного материала и закрепление его на практических занятиях предполагает самостоятельную работу студентов (во внеаудиторное время) над собственным научным исследованием, что подготавливает написание квалификационной (дипломной) работы. Если в процессе самостоятельной работы у студентов возникнут вопросы, ответить на которые им будет затруднительно, то им рекомендуется обращаться к преподавателям, ведущим занятия, устно или направлять на кафедру письменно сформулированные вопросы, ответы на которые могут быть даны на очередной лекции или практическом занятии.

Изучение учебного материала по конкретной теме курса можно считать законченным лишь тогда, когда студент полностью разобрался в материале, осмыслил его и может самостоятельно ответить на основные вопросы темы.

Для того чтобы помочь студентам ориентироваться в достаточно большом объеме учебного материала, им предлагаются в соответствии с рабочей программой дисциплины планы практических занятий. Они включают перечни основных представлений, знаний,

умений и навыков по каждой теме, вопросы для обсуждения, задания для подготовки к занятию и самостоятельной работе студентов, контрольные вопросы, рекомендуемая к изучению литература, а также методические рекомендации по подготовке, написанию и защите квалификационной (дипломной) работы.

## **Виды и формы отработки пропущенных занятий**

Студент, пропустивший занятия по неуважительной причине, обязан отработать пропущенные темы: написание рефератов, устный ответ по темам.

## **12. Методические рекомендации преподавателям по организации обучения по дисциплине**

Приступая к работе со студентами необходимо помнить, что дисциплина «Конфликтология и психология общения» призвана решать как профессиональные, так и общекультурные задачи в процессе подготовки бакалавров по направлению «Ветеринарно-санитарная экспертиза». В связи с этим необходимо тщательно изучить ФГОС ВО по данному направлению, учебный план и определить трудоемкость дисциплины.

Поскольку студентам для усвоения предлагается большой объем информации, то для проведения занятий необходимо тщательно отобрать те теоретические вопросы, которые станут основой всего понятийного аппарата по дисциплине. При обучении необходимо приводить примеры из практики, которые наглядно демонстрируют значение того или иного знания будущей деятельности студентов. Следует помнить, что в ходе изучения данной дисциплины студенты проводят собственное научное исследование, результаты которого будут отражены в квалификационной (дипломной) работе.

Обеспечить развитие внутренней мотивации к будущей деятельности, готовность применять знания в новых меняющихся условиях и осуществлять профессиональную деятельность на высоком уровне позволяет весь спектр активных и интерактивных форм обучения известных на данный момент.

Преподавателю рекомендуется использовать как при чтении лекций, так и на практических занятиях методы мотивации к изучению и освоению учебного материала. Этому могут служить обращения к аудитории с риторическим вопросом, с вопросом для обсуждения, инициирование дискуссии.

Для подготовки к лекционным занятиям необходимо серьезным образом изучать теоретический материал, знать содержание научно-исследовательской деятельности, владеть научной терминологией и грамотно ее использовать, отслеживать публикации в периодической печати и данные различных информационных систем.

Для практических занятий преимущественно используется устный или письменный опрос студентов, который в наибольшей мере позволяет выявить их знания. В ходе таких занятий после ответов студентов преподаватель дает пояснения. Рекомендуется использовать проверку знаний по изученным ранее вопросам. По отдельным темам проводятся тестирование, выполнение контрольных заданий и т.п.

Темы занятий необходимо разделить на те, материал которых требует классических методов обучения, и те, в которых можно применить работу студентов в малых группах, дискуссию, метод демонстрации.

В процессе подготовки к семинару преподаватель должен составить план проведения занятия, в котором указываются тема, учебные цели, вопросы учебной программы, подлежащие изучению, конкретные задания для подготовки к занятию, контрольные вопросы, задание для самостоятельной подготовки. Готовясь к семинарским занятиям, целесообразно включать в план подготовку 1-2 сообщений по узловым вопросам и заблаговременно назначать докладчиков. Преподаватель продумывает проблемные вопросы для проведения направляемой дискуссии, что способствует общему восприятию темы.

После обсуждения каждого отдельного вопроса преподаватель должен обобщить результаты выступлений, сформулировать выводы и рекомендации.

По окончании лекционных и практических занятий необходимо подводить итоги, то есть преподаватель делает заключение, оценивает степень достижения поставленных целей, акцентируя внимание на практическом использовании результатов занятия, дает оценку заслушанным выступлениям, степени творческой активности обучающихся, отвечает на их вопросы. Преподаватель также напоминает о теме следующего занятия и подготовке к нему.

Для организации самостоятельной работы студентов преподаватель предлагает выполнение индивидуальных заданий практической направленности, которые способствуют закреплению изученного, проведению собственного научного исследования и подготовке дипломного исследования.

**Программу разработала:**

Сладкова О.Б., д.культурологии, профессор

\_\_\_\_\_

## РЕЦЕНЗИЯ

на рабочую программу дисциплины «Б1.0.19 Конфликтология и психология общения»

по направлению 36.03.01 «Ветеринарно-санитарная экспертиза», направленность «Ветеринарно-санитарная экспертиза» (квалификация выпускника – бакалавр)

Мамедовым Азером Агабалаевичем, доктором философских наук, профессором кафедры философии РГАУ-МСХА имени К.А. Тимирязева, доцентом (далее по тексту рецензент), проведена рецензия рабочей программы дисциплины «Б1.0.19 Конфликтология и психология общения» ОПОП ВО по направлению 36.03.01 – «Ветеринарно-санитарная экспертиза», направленность «Ветеринарно-санитарная экспертиза» (уровень обучения - бакалавриат) разработанной в ФГБОУ ВО «Российский государственный аграрный университет – МСХА имени К.А. Тимирязева», на кафедре педагогики и психологии профессионального образования (разработчик - Сладкова О.Б., профессор, доктор культурологии).

Рассмотрев представленные на рецензию материалы, рецензент пришел к следующим выводам:

1. Предъявленная рабочая программа дисциплины «Конфликтология и психология общения» (далее по тексту Программа) соответствует требованиям ФГОС по направлению 36.03.01 – «Ветеринарно-санитарная экспертиза». Программа содержит все основные разделы, соответствует требованиям к нормативно-методическим документам.

2. Представленная в Программе **актуальность** учебной дисциплины в рамках реализации ОПОП ВО не подлежит сомнению – дисциплина относится к основной части учебного цикла – Б1.

3. Представленные в Программе **цели** дисциплины соответствуют требованиям ФГОС направления 36.03.01 – «Ветеринарно-санитарная экспертиза».

4. В соответствии с Программой за дисциплиной «Конфликтология и психология общения» закреплено шесть **компетенций**. Дисциплина «Конфликтология и психология общения» и представленная Программа способна реализовать их в объявленных требованиях.

5. **Результаты обучения**, представленные в Программе в категориях знать, уметь, владеть соответствуют специфике и содержанию дисциплины и демонстрируют возможность получения заявленных результатов.

6. Общая трудоёмкость дисциплины «Конфликтология и психология общения» составляет 2 зачётных единицы (72 часа).

7. Информация о взаимосвязи изучаемых дисциплин и вопросам исключения дублирования в содержании дисциплин соответствует действительности. Дисциплина «Конфликтология и психология общения» взаимосвязана с другими дисциплинами ОПОП ВО и Учебного плана по направлению 36.03.01 – «Ветеринарно-санитарная экспертиза» и возможность дублирования в содержании отсутствует. Поскольку дисциплина не предусматривает наличие специальных требований к входным знаниям, умениям и компетенциям студента, хотя может являться предшествующей для специальных, в том числе профессиональных дисциплин, использующих знания в области ветеринарно-санитарной экспертизы в профессиональной деятельности бакалавра по данному направлению подготовки.

8. Представленная Программа предполагает использование современных образовательных технологий, используемые при реализации различных видов учебной работы. Формы образовательных технологий соответствуют специфике дисциплины.

9. Программа дисциплины «Конфликтология и психология общения» предполагает четыре занятия в интерактивной форме.

10. Виды, содержание и трудоёмкость самостоятельной работы студентов, представленные в Программе, соответствуют требованиям к подготовке выпускников, содержащимся во ФГОС ВО направления 36.03.01 – «Ветеринарно-санитарная экспертиза».

11. Представленные и описанные в Программе формы *текущей* оценки знаний (опрос, как в форме обсуждения отдельных вопросов, так и выступления и решение ситуативных задач, выполнение рефератов, участие в тестировании, работа над домашним заданием в подготовке презентаций), соответствуют специфике дисциплины и требованиям к выпускникам.

Форма промежуточного контроля знаний студентов, предусмотренная Программой, осуществляется в форме зачета, что соответствует статусу дисциплины, как дисциплины основной части учебного цикла – Б1 ФГОС направления 36.03.01 – «Ветеринарно-санитарная экспертиза».

12. Формы оценки знаний, представленные в Программе, соответствуют специфике дисциплины и требованиям к выпускникам.

13. Учебно-методическое обеспечение дисциплины представлено: основной литературой – 3 источника (базовый учебник), дополнительной литературой – 5 наименований, Интернет-ресурсы – 4 источника и соответствует требованиям ФГОС направления 36.03.01 – «Ветеринарно-санитарная экспертиза».

14. Материально-техническое обеспечение дисциплины соответствует специфике дисциплины «Конфликтология и психология общения» и обеспечивает использование современных образовательных, в том числе интерактивных методов обучения.

15. Методические рекомендации студентам и методические рекомендации преподавателям по организации обучения по дисциплине дают представление о специфике обучения по дисциплине «Конфликтология и психология общения».

#### ОБЩИЕ ВЫВОДЫ

На основании проведенной рецензии можно сделать заключение, что характер, структура и содержание рабочей программы дисциплины «Конфликтология и психология общения» ОПОП ВО по направлению 36.03.01 – «Ветеринарно-санитарная экспертиза», направленность «Ветеринарно-санитарная экспертиза» (квалификация выпускника – бакалавр), разработанная Сладковой О.Б., профессором, доктором культурологии, соответствует требованиям ФГОС ВО, современным требованиям экономики, рынка труда и позволит при её реализации успешно обеспечить формирование заявленных компетенций.

Рецензент: Мамедов Азер Агабалаевич, доктор философских наук, профессор кафедры философии РГАУ-МСХА имени К.А. Тимирязева, доцент

  
\_\_\_\_\_ (подпись)

« 29 » 08 2019 г.

Исполнено, проинформировано и  
ср. лето печати  
№ 26  
2017  
№ 26  
Исполнено, проинформировано и  
ср. лето печати  
№ 26  
2017  
№ 26

