

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Забайкальский государственный университет»
(ФГБОУ ВО «ЗабГУ»)

Психолого-педагогический факультет

Кафедра Теоретической и прикладной психологии

УТВЕРЖДАЮ:

Декан факультета

Клименко Т.К.

« ____ » _____ 20 ____ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б1.В.ОД.10.Психология общения и конфликтология

на 72 часа(ов), 2 зачетных(ые) единиц(ы)

для направления подготовки (специальности) 37.03.01 – Психология

составлена в соответствии с ФГОС ВО, утвержденным приказом
Министерства образования и науки Российской Федерации от
« ____ » _____ 20 ____ г. № _____

Профиль – Психология (для набора 2020)

Форма обучения заочная

1. Организационно-методический раздел

1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля)

Цель изучения дисциплины:

сформировать конфликтологическую компетентность студентов: познакомить с основными понятиями психологии общения и конфликтологии, с философскими, социологическими воззрениями на феномен конфликта; с конфликтологическими исследованиями и перспективами их развития, сформировать представление об основах разрешения конфликтов.

Задачи изучения дисциплины:

- ознакомить с основным содержанием дисциплины
- сформировать у студентов потребность в оптимизации общения и конфликтного поведения;
- сформировать осознанное отношение к необходимости управления конфликтами
- рассмотреть технологии выявления, предупреждения и урегулирования конфликтов.

1.2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОП

Индекс дисциплины - Б1.В.ОД.10, то есть она входит в число обязательных дисциплин вариативной части 1 блока учебного плана (дисциплины (модули))

1.3. Объем дисциплины (модуля) с указанием трудоемкости всех видов учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 2 зачетных(ые) единиц(ы), 72 часов.

Заочная форма

Виды занятий	Распределение по семестрам		Всего часов
	5 семестр	6 семестр	
Общая трудоемкость			72
Аудиторные занятия, в т.ч.	2	8	10
лекционные (ЛК)	2	2	4
практические (семинарские) (ПЗ, СЗ)	0	6	6
лабораторные (ЛР)	0	0	0
Самостоятельная работа студентов (СРС)	34	28	62
Форма промежуточной аттестации в семестре		Зачет	0
Курсовая работа (курсовой проект) (КР, КП)			

2. Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Индекс компетенции	Содержание компетенции
ПК- 3	Способность к осуществлению стандартных базовых процедур оказания индивиду, группе, организации психологической помощи с использованием традиционных методов и технологий.
ПК- 11	Способность к использованию дидактических приёмов при реализации стандартных коррекционных, реабилитационных и обучающих программ по оптимизации психической деятельности человека.
ПК- 13	Способность к проведению работ с персоналом организации с целью отбора кадров и создания психологического климата, способствующего оптимизации производственного процесса

Планируемые результаты обучения по дисциплине для последовательного достижения уровней сформированности компетенций

Результат обучения	
Знать	Пороговый: - отдельные понятия и термины психологии общения и конфликтологии; - основные функции общения и конфликта; - отдельные виды конфликта; - основные вопросы психологии общения и конфликтологии для индивидуального и группового просвещения; - отдельные позиции теории управления конфликтом, его разрешения и профилактики; - отдельные особенности конфликтной личности, типологию конфликтных личностей.
	Стандартный: - основные понятия и термины психологии общения и конфликтологии; - соотношение функций общения и конфликта; - основные виды конфликта; - содержание психологии общения и конфликтологии для индивидуального и группового просвещения; - основы теории управления конфликтом, его разрешения и профилактики; - целостную характеристику конфликтной личности, типологию конфликтных личностей.

	Эталонный: 1) - систему понятий дисциплины; - системный характер конфликта и его детерминацию; - целостное представление о психологии общения и конфликтологии для индивидуального и группового просвещения; - основы системного подхода к управлению конфликтом, его разрешению и профилактике; - целостную разноуровневую характеристику конфликтной личности, - генезис конфликтного поведения в рамках различных психологических школ;
Уметь	Пороговый: - обобщить материал по психологии общения и конфликтологии для индивидуального и группового просвещения; - определять основные моменты работы по разрешению конфликтов, их профилактике; - подобрать отдельные методики для определения уровня конфликтности личности
	Стандартный: -обучить анализу конфликтной ситуации и поведения участников конфликтного общения - разработать программу разрешения и профилактики конфликтов; - разработать диагностическую программу для определения склонности к конфликтному поведению и уровня конфликтности личности;
	Эталонный: - обучить комплексному / системному анализу конфликтной ситуации и поведения участников конфликтного общения; - на основе принципа системности разработать программу разрешения и профилактики конфликтов; - на основе принципа системности разработать диагностическую программу для определения склонности к конфликтному поведению и уровня конфликтности личности
Владеть	Пороговый: - способностью подобрать материал и разработать содержание отдельных тем психологии общения и конфликтологии для индивидуального и группового просвещения; - отдельными приемами и техниками управления конфликтом, его разрешения.
	Стандартный: - способностью подобрать материал и разработать содержание лекций / бесед по психологии общения и конфликтологии для индивидуального и группового просвещения - основами технологий управления конфликтом, его разрешения.

	Эталонный: - способностью подобрать материал и разработать содержание лекций / бесед по психологии общения и конфликтологии для индивидуального и группового просвещения; - целостными технологиями управления конфликтом, его разрешения
--	---

3. Содержание дисциплины

3.1. Разделы дисциплины и виды занятий

Заочная форма

Модуль	Номер раздела	Наименование раздела	Всего часов	Аудиторные занятия			СРС
				ЛК	ПЗ(СЗ)	ЛР	
1	1	Психология общения: базовые вопросы	19	4			15
2	2	Сущность конфликта, его общая характеристика	17		2		15
3	3	Методы исследования и диагностики конфликтов	17		2		15
4	4	Теория и практика разрешения и предупреждения конфликтов	19		2		17
Итого			72	4	6	0	62

3.2. Лекционные занятия

Заочная форма

Модуль	Номер раздела	Содержание лекционных занятий
1	1	Психология общения: базовые вопросы 1. Сущность общения, его функции. Категория «Общение» в психологии. Общение и его роль в становлении человека, развитии личности. Функции, уровни общения. 2. Характеристика сторон общения. Основные стороны общения: коммуникация (коммуникативная сторона общения), интеракция (интерактивная сторона общения), перцепция (перцептивная сторона общения). Средства общения: вербальная и невербальная коммуникация. Виды и уровни взаимодействия в общении. Межличностное восприятие и взаимопонимание. Механизмы социальной перцепции. Эффекты межличностного восприятия. Сущность конфликтологической компетентности. Направления и подходы теоретического анализа конфликта в различных областях научного знания. Конфликтология как научная дисциплина. Становление конфликтологии как науки.

2	2	II. Сущность конфликта, его общая характеристика 3. Теоретические основы конфликтологии. Феноменология конфликтов. Структура конфликта. Сущность конфликтологической компетентности. Направления и подходы теоретического анализа конфликта в различных областях научного знания. Конфликтология как научная дисциплина. Становление конфликтологии как науки. Морфологические единицы (объект конфликта, субъекты и участники конфликта, конфликтанты, предмет конфликта, зона разногласий, представления конфликтантов, их действия). Конфликтная ситуация. Определение динамики развития конфликта. Динамические характеристики (стадии развития) конфликта. 4. Виды конфликтов, их характеристика, причины. Основания для классификаций и основные виды классификаций конфликтов: типология Р. Дарендорфа, типология И. Дойча. Базисная классификация конфликтов А.Я. Анцупова и А.И. Шпилова. Общая характеристика внутриличностного конфликта. Межличностные конфликты. Особенности межличностных конфликтов. Причины межличностных конфликтов. Социальные конфликты. Классификация социальных конфликтов.
---	---	---

3.3. Практические (семинарские) занятия

Заочная форма

Модуль	Номер раздела	Содержание практических(семинарских) занятий
2	2	Сущность конфликта, его общая характеристика 3. Теоретические основы конфликтологии. Феноменология конфликтов. Структура конфликта. Конфликты: интрапсихическая интерпретация (З. Фрейд, К. Хорни, Э. Эриксон). Ситуационные подходы: исследование конфликта как реакция на внешнюю ситуацию: конфликт как форма агрессивного ответа на внешнюю ситуацию; исследования М. Дойча: конфликт как форма ответа на конкурентную ситуацию; М. Шериф: ситуационный подход в изучении межгрупповых конфликтов. Когнитивистские подходы: конфликт как когнитивный феномен (К. Левин, теории баланса, конфликт как когнитивная схема). Исследования конфликта в работах Т. Шибутани. Современные тенденции в подходе к конфликтам. Понятийная схема социально-психологического анализа конфликтов (Л.А. Петровская, А.Я. Анцупов, А.И. Шпилов). Сравнительный анализ основных элементов конфликта феноменологического подхода и обыденного сознания. Структурные элементы конфликта и основные их характеристики (различные подходы). Динамика конфликтов: основные стадии и этапы в развитии конфликта; особенности динамики различных видов конфликтов.

3	3	Методы исследования и диагностики конфликтов 6. Изучение конфликта. Работа с мини-кейсами
4	4	Методы предотвращения конфликтов на психологическом уровне: психотерапия, психологическое консультирование, социально-психологический тренинг. Способы и приемы воздействия на поведение оппонента. Психология конструктивной критики. Методы психокоррекции конфликтного поведения. 7. Управление конфликтами: конфликтологическая и психологическая традиции. Разрешение конфликтов: конфликтологическая традиция. Основные формы разрешения конфликта. Переговоры с привлечением третьей стороны: арбитраж, медиация, посредничество. Психологическая традиция работы с конфликтами. Посредничество психолога в разрешении конфликта. Принципы психологического посредничества. Обучение эффективному поведению в конфликтах и их разрешение. Переговоры в экстремальных условиях. 8. Технологии предупреждения конфликтов. Методы предотвращения конфликтов на психологическом уровне: психотерапия, психологическое консультирование, социально-психологический тренинг. Способы и приемы воздействия на поведение оппонента. Психология конструктивной критики. Методы психокоррекции конфликтного поведения. Социально-психологические условия профилактики конфликтов.

3.4. Лабораторные занятия

3.5. Организация самостоятельной работы

Заочная форма

Модуль	Номер раздела	Содержание материала выносимого на самостоятельное изучение	Виды самостоятельной работы
		Психология общения: базовые вопросы	
		Информационно-коммуникативный, Интерактивный, Гносеологический, Аксиологический, Нормативный, Семиотический, Социально-практический аспекты общения.	Подготовка к контрольной работе, работа с электронными образовательными ресурсами;

1	1	Затрудненное (конфликтное, манипулятивное и др.) общение. Деловое общение. Дистантное общение. Основные теории общения в отечественной психологии. Основные теории общения в зарубежной психологии. Факторы, влияющие на успешность общения. Коммуникативное ядро личности и его проявления (А.А. Бодалев). Виды и причины барьеров в общении (перцептивная некомпетентность, интерактивная некомпетентность, барьер отношения, стилистический барьер, коммуникативный барьер, барьер на уровне речевых фраз и выражений, барьеры социально-культурного различия, логические барьеры). Психологическая регуляция в процессе межличностного общения. Правила вербального и невербального этикета.	Подготовка докладов по теме. Подготовка к тестированию
2	2	Характеристика сторон общения.	
		Умение проектировать необходимые для достижения определенных результатов конфликты и конструировать их непосредственно в ситуациях взаимодействия; владение способами организации продуктивно ориентированного конфликтного поведения участников и сторон взаимодействия. Исследование конфликтов в разных психологических направлениях. исследования М. Дойча: конфликт как форма ответа на конкурентную ситуацию; М. Шериф: ситуационный подход в изучении межгрупповых конфликтов.	Подготовка к контрольной работе, работа с электронными образовательными ресурсами;

		Социальные конфликты. Классификация социальных конфликтов. Экономические конфликты. Трудовые конфликты: формы «справедливого» дележа социальных благ. Основные причины производственных конфликтов. Политические конфликты. Определение политического конфликта. Власть и конфликт. Два основных вида политических конфликтов: между существующей властью и общественными силами и внутри существующей власти. Политический конфликт и возможности формирования рефлексивной политики. Межкультурные конфликты. Столкновение различных социальных групп как носителей разных культур – наций (межнациональный конфликт), этносов (межэтнический конфликт), религиозных объединений (конфликты религиозного сознания). Определение межкультурного конфликта как конфликта картин мира, ценностей, интерпретаций и установок. Военные конфликты. Цена военного конфликта. Формы военной депривации. Конфликты в различных сферах человеческого взаимодействия. Семейные конфликты. Конфликты в организации. Конфликты в условиях учебной деятельности. Инновационные конфликты.	Подготовка рефератов по темам модуля Подготовка к тестированию
3	3	Методы исследования и диагностики конфликтов	
		Составление диагностической папки для анализа конфликта. Методики подбираются из различных профессиональных справочников, пособий	Работа с электронными и иными образовательными ресурсами. Подбор методик для диагностики конфликта
		Применение методов психологии в конфликтологии. Экспериментальное исследование конфликтов; эксперименты с провоцированием конфликтов в естественных условиях. Опросные методы изучения конфликтов. Возможности тестов в определении конфликтности человека. Методы и методики межличностных и межгрупповых конфликтов.	Подготовка к решению кейс-задач
4	4	Теория и практика разрешения и предупреждения конфликтов	
		Формы посредничества психолога в разрешении конфликта.	Подготовка к контрольной работе. Подготовка докладов по теме.

		Оптимальные управленческие решения как условие предупреждения конфликтов. Компетентная оценка результатов деятельности как условие предупреждения конфликтов. Предупреждение конфликтов и стресс. Социально-психологические условия профилактики конфликтов.	Подготовка презентации по теме
--	--	--	--------------------------------

4. Интерактивные формы образовательных технологий

Модуль	Номер раздела	Вид учебных занятий	Образовательные технологии	Количество часов
1	2	Лекция	интерактивные лекции с использованием мультимедиа	2
2	3	Лекция	интерактивные лекции с использованием мультимедиа	2
3	5	практич.	Работа в группах по анализу диагностических папок	2
3	6	Практическое занятие	Картография конфликта	2

5. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

[Фонд оценочных средств](#)

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

6.1. Основная литература

6.1.1. Печатные издания

1. Вердербер, Рудольф. Психология общения. Полный курс: учеб. пособие / Вердербер Рудольф, Вердербер Кэтлин. - Санкт-Петербург: Прайм-Еврознак, 2007. – 412 с.
2. Ильин, Е.П. Психология общения и межличностных отношений / Ильин Евгений Павлович. - Москва; Санкт-Петербург Нижний Новгород : Питер, 2011. - 576 с.

6.1.2. Издания из ЭБС

3. Садовская, В.С. Психология общения: Учебник и практикум / Садовская Валентина Степановна; Садовская В.С., Ремизов В.А. - 2-е изд. - М.: Издательство Юрайт, 2017. – 209 с.
4. Коноваленко, М.Ю. Психология общения: Учебник / Коноваленко Марина Юрьевна; Коноваленко М.Ю., Коноваленко В.А. - М.: Издательство Юрайт, 2017. – 468 с.
5. Рамендик, Д.М. Психология делового общения: Учебник и практикум / Рамендик Дина Михайловна; Рамендик Д.М. - 2-е изд. - М.: Издательство Юрайт, 2017. – 258 с.

6.2. Дополнительная литература

6.2.1. Печатные издания

1. Дмитриев, А.В. Конфликтология: учебник / Дмитриев Анатолий Васильевич. - 3-е изд., перераб. М.: Альфа-М : ИНФРА-М, 2009. - 336 с.
2. Конфликтология / Кибанов Ардальон Яковлевич [и др.]; под ред. А.Я. Кибанова. - 2-е изд., перераб. и доп. – М.: ИНФРА-М, 2009. - 302 с.

6.2.2. Издания из ЭБС

3. Корягина, Н.А. Психология общения: Учебник и практикум / Корягина Н.А., Антонова Н.В., Овсянникова С.В. М: Издательство Юрайт, 2017. 440 с.

6.3. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

- 1 Доступ к информационным ресурсам сети Интернет ЗабГУ:
 - Научная электронная библиотека elibrary <http://www.elibrary.ru/>
 - Электронно-библиотечная система (ЭБС) на платформе издательства «Юрайт».
 - Электронно-библиотечная система (ЭБС) на платформе издательства «Лань». e.lanbook.com.
 - Университетская библиотека онлайн <https://www.biblio-online.ru/>
 - <http://www.biblioclub.ru>
 - www.biblioclub.ru
- 2 Институт психотерапии и клинической психологии/ Библиотека <http://www.psyinst.ru/library.php/>
- 3 Библиотека Гумер – Гуманитарные науки <http://www.gumer.info/>
- 4 Российская государственная библиотека. www.rsl.ru/
- 5 Психология на русском языке <http://psihu.net/>
- 6 Библиотека психологии <http://www.psychology.ru>
- 7 Психея <http://www.psycheya.ru/>
- 8 PSyberLink Психологическая сеть российского Интернета <http://www.nsu.ru/psych/internet>
- 9 Библиотека по психологии <http://psy-konsult.ru/library.html>
- 10 Мир психологии <http://psychology.net.ru>
- 11 BOOKAP: Библиотека психологической литературы <http://www.bookap.by.ru>
- 12 Большой психологический словарь http://www.persev.ru/psychological_dictionary

7. Перечень программного обеспечения

Программное обеспечение общего назначения: ОС Microsoft Windows, Microsoft Office, ABBYY FineReader, ESET NOD32 Smart Security Business Edition, Foxit Reader, АИБС "МегаПро".

Программное обеспечение специального назначения:

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

672000, г. Чита, ул. Бабушкина, 129, ауд. 14-505

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации

Комплект специальной учебной мебели. Доска аудиторная. Переносное мультимедийное оборудование: ноутбук, проектор (по запросу преподавателя). Наглядность переносная.

672000, г. Чита, ул. Бабушкина, 129, ауд. 14-513

Компьютерный класс.

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, самостоятельной работы

Комплект специальной учебной мебели. Доска передвижная поворотная. Доска магнитно-маркерная белая.

7 - ПК (в т.ч. преподавательский).

Доступ к сети Интернет и обеспечение доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

9. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины

Каждая тема курса «Психология общения и конфликтология» предусматривает изучение ряда вопросов, которые являются контрольными на зачете. В рабочей программе приводится список рекомендуемой основной и дополнительной литературы для изучения. Следует ознакомиться с предлагаемым перечнем и использовать рекомендуемую литературу при самостоятельном изучении вопросов по дисциплине. Указанные литературные источники можно использовать также в целях самообразования и самостоятельного решения профессиональных задач.

Самостоятельная работа студентов является составной частью учебной работы и имеет целью закрепление и углубление полученных знаний и навыков, поиск и приобретение новых знаний, а также выполнение учебных заданий, подготовку к предстоящим занятиям, к зачету. Материалы для работы предоставляются студентам в начале семестра в электронном виде. Студентам предлагается комплекс заданий (кроме содержания контрольных работ, контрольных тестов), включенных в ФОС дисциплины. Рекомендуется планомерно и последовательно выполнять задания (готовить рефераты, доклады, готовить презентацию). Выдаются планы семинарских занятий, включающие перечень вопросов и заданий, список литературы и источников. Студентам предлагаются презентации по каждой теме курса. Проверка выполнения заданий осуществляется как на практических занятиях с помощью устных выступлений студентов и их коллективного обсуждения, так и с помощью письменных самостоятельных (контрольных) работ.

Общий объем самостоятельной работы студентов по дисциплине включает аудиторную и внеаудиторную самостоятельную работу студентов в течение семестра.

Аудиторная самостоятельная работа осуществляется в форме контрольных мероприятий на занятиях по конкретным темам, внеаудиторная самостоятельная работа осуществляется в следующих формах:

Подготовка к практическим занятиям;

Подготовка к текущим контрольным мероприятиям (контрольные работы, тестирование и др.);

Выполнение домашних заданий.

Разработчик/группа разработчиков: Ишмухаметов Руслан Радифович, доцент

**Рассмотрена на заседании кафедры
(протокол от 31.08.2020 г. № 1)**