

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
**«Тверской государственный технический университет»**  
(ТвГТУ)

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе

\_\_\_\_\_ Э.Ю. Майкова  
« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2021 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

дисциплины части, формируемой участниками образовательных отношений  
Блока 1 «Дисциплины (модули)»  
**«Психология конфликтов и переговоров»**

Направление подготовки специалистов – 37.05.02 Психология служебной  
деятельности

Направленность (профиль) – Психологическое обеспечение служебной  
деятельности в экстремальных условиях

Типы задач профессиональной деятельности: консультационный; организационно-  
управленческий

Форма обучения – очная

Факультет управления и социальных коммуникаций

Кафедра «Психологии и философии»

Тверь 2021

Рабочая программа дисциплины соответствует ОХОП подготовки специалистов в части требований к результатам обучения по дисциплине и учебному плану.

Разработчик программы: доцент кафедры ПиФ

/ Е.В. Балакшина

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры ПиФ  
«19» ноября 2021 г., протокол № 4.

Заведующий кафедрой ПиФ

/ Е.А. Евстифеева

Согласовано:

Начальник учебно-методического  
отдела УМУ

/ Д.А. Барчуков

Начальник отдела  
комплектования  
зональной научной библиотеки

/ О.Ф. Жмыхова

## 1. Цели и задачи дисциплины

**Основной целью** изучения дисциплины «Психология конфликтов и переговоров» получение знаний о понятии, особенностях, структуре и типах конфликтов в рамках зарубежных и отечественных подходов, а также способах, методах ведения переговоров в конфликтных ситуациях для формирования умений выбирать необходимую стратегию, а также соответствующие тактики, нивелирующие конфликтное взаимодействие; применять адекватные тактики переговоров.

### **Задачами дисциплины являются:**

формирование целостного представления о теоретических и методологических основах конфликтного взаимодействия, основных понятиях;

формирование представлений о «Психологии конфликтов и переговоров» как о комплексной прикладной дисциплине, направленной на развитие личной и профессиональной конфликтной компетентности;

формирование знаний об основных подходах по определению места и роли конфликтов в социальном взаимодействии;

формирование знаний о методах анализа причин социальной напряженности и конфликтов;

формирование умений применять методы и методики, направленные на выявление конфликтных личностей и ситуаций;

формирование умений применять методы индивидуальной и групповой психокоррекции конфликтных личностей;

формирование о тактике, способах и видах переговорного процесса, а также умений вести эффективную посредническую деятельность (конфликтологом).

## 2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы

«Психология конфликтов и переговоров» относится к дисциплинам части, формируемой участниками образовательных отношений Блока 1 «Дисциплины (модули)». Для изучения курса требуются знания, умения и навыки, полученные в процессе изучения дисциплин «Психология личности», «Психофизиология», Модуль «Общая психология», «Технологии и риски информационного общества», «Логика».

Приобретенные знания и умения в рамках данной дисциплины необходимы в дальнейшем при прохождении практик и при выполнении выпускной квалификационной работы.

## 3. Планируемые результаты обучения по дисциплине

### 3.1 Планируемые результаты обучения по дисциплине

#### **Компетенция, закрепленная за дисциплиной в ОХОП:**

**УК-3.** *Способен организовывать и руководить работой команды, выработывая командную стратегию для достижения поставленной цели.*

**Индикаторы компетенции, закреплённых за дисциплиной в ОХОП:**

*ИУК-3.2. Взаимодействует с другими членами команды для достижения поставленной задачи.*

**Показатели оценивания индикаторов достижения компетенций:**

**Знать:**

31. Особенности становления конфликтологии и «психологии конфликтов и переговоров» как науки.

32. Источники знаний современной психологии конфликта.

**Уметь:**

У1. Ориентироваться в типологии конфликтов.

У2. Выделять структурные элементы конфликтов на примере определенного вида.

**Компетенция, закреплённая за дисциплиной в ОХОП:**

***ПК-1.** Способностью осуществлять консультирование в области интерперсональных отношений, профориентации, планирования карьеры, профессионального и личностного роста, в периоды различных жизненных затруднений и психологических кризисов, должностных лиц по психологическим проблемам, связанным с организацией служебной деятельности личного состава, формированием и поддержанием в служебных (учебных) коллективах благоприятного психологического климата.*

**Индикаторы компетенции, закреплённых за дисциплиной в ОХОП:**

*ИПК-1.3. Применяет комплекс специальных психологических мер, связанных с формированием и поддержанием в служебных (учебных) коллективах благоприятного психологического климата.*

**Показатели оценивания индикаторов достижения компетенций:**

**Знать:**

31. Методы анализа причин социальной напряженности и конфликтов на примере конкретной организации.

32. Методы индивидуальной и групповой психокоррекции конфликтных личностей.

**Уметь:**

У1. Применять полученные знания для диагностики препятствий на уровне внутриличностного конфликта по достижению карьерных целей, роста;

У2. Определять комплекс психологических проблем, оказывающих негативное влияние на возникновение межличностных конфликтов в организации (служебном коллективе).

**Иметь опыт практической подготовки:**

ПП1. Использовать применять методы исследования и анализа причин социальной напряженности и конфликтов для решения профессиональных задач.

**Компетенция, закреплённая за дисциплиной в ОХОП:**

***ПК-7.** Способностью разрабатывать и реализовывать психологические программы, направленные на оценку результативности профессиональной деятельности, проведение просветительской работы в области морально-психологического обеспечения служебной деятельности, особенностей управления*

служебным коллективом, построения эффективной деловой коммуникации и межличностного взаимодействия сотрудников.

**ИПК-7.2.** Применяет современные модели управления при руководстве служебным коллективом и построении эффективной деловой коммуникации и межличностного взаимодействия сотрудников.

**Знать:**

31. Стратегические средства разрешения конфликта и их результаты.

32. Методы разработки программ социально-психологического тренинга, направленного на снижение негативных тенденций во взаимодействии членов коллектива.

**Уметь:**

У1. Правильно отбирать соответствующий психодиагностический аппарат, который позволяет сделать обоснованные выводы.

У2. Применять более сложные и современные модели эффективности посреднической деятельности.

**Иметь опыт практической подготовки:**

ПП1. Использовать приемы и технологии, направленные на разрешение конфликтов и снижение их последствий.

### 3.2. Технологии, обеспечивающие формирование компетенций

Проведение лекционных занятий, практических занятий, выполнение курсовой работы.

## 4. Трудоемкость дисциплины и виды учебной работы

Таблица 1. Распределение трудоемкости дисциплины по видам учебной работы

Вид учебной работы	Зачетные единицы	Академические часы
<b>Общая трудоемкость дисциплины</b>	<b>3</b>	<b>108</b>
<b>Аудиторные занятия (всего)</b>		<b>45</b>
В том числе:		
Лекции		15
Практические занятия (ПЗ)		30
Лабораторные работы (ЛР)		не предусмотрены
<b>Самостоятельная работа обучающихся (всего)</b>		<b>27+36 (экз.)</b>
В том числе:		
Курсовая работа		18
Курсовой проект		не предусмотрен
Расчетно-графические работы		не предусмотрены
Другие виды самостоятельной работы: - подготовка к практическим работам		9
Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация (экзамен)		36
<b>Практическая подготовка при реализации дисциплины (всего)</b>		<b>48</b>
Курсовая работа		18
Курсовой проект		не предусмотрен

Расчетно-графические работы		не предусмотрены
Лабораторные работы (ЛР)		не предусмотрены
Практические занятия (ПЗ)		30

## 5. Структура и содержание дисциплины

### 5.1. Структура дисциплины

Таблица 2. Модули дисциплины, трудоемкость в часах и виды учебной работы

№	Наименование модуля	Труд-ть Часы	Лекции	Практич. занятия	Лаб. практикум	Сам. работа
1.	Модуль 1. Конфликты и их развитие.	20	3	6		5+6 (экз.)
2.	Модуль 2. Внутриличностные конфликты.	20	3	6		5+6 (экз.)
3.	Модуль 3. Межличностные конфликты	20	3	6		5+6 (экз.)
4.	Модуль 4. Разрешение конфликтов.	16	2	4		4+6 (экз.)
5.	Модуль 5. Переговоры как способ разрешения конфликтов.	16	2	4		4+6 (экз.)
6.	Модуль 6. Посредничество психолога в переговорном процессе.	16	2	4		4+6 (экз.)
Всего на дисциплину «Психология конфликтов и переговоров»		<b>108</b>	<b>15</b>	<b>30</b>		<b>27+36 (экз.)</b>

### 5.2. Содержание дисциплины

#### Модуль 1. Конфликты и их развитие

Становление конфликтологии как науки. Структура конфликта. Объект и предмет конфликта. Реалистический и нереалистический конфликты. Типологии конфликтов. Участники конфликтов. Психологические составляющие конфликтов. Функции конфликта. Динамика конфликта.

#### Модуль 2. Внутриличностные конфликты

Суть внутриличностного конфликта по Фрейдю. Три типа конфликтной ситуации К. Левина. «Я-концепция» К. Роджерса. Теория потребностей А. Маслоу. Теория смысла жизни В. Франкла. Теория А.Н. Леонтьева. Предупреждение и разрешение внутриличностных конфликтов. Аутотренинг как средство разрешения

внутриличностных конфликтов. Психологический рост как средство предупреждения и разрешения внутриличностных конфликтов. Способы предупреждения и разрешения межличностных конфликтов.

### **Модуль 3. Межличностные конфликты**

Объективная и субъективная стороны межличностного конфликта. Типы межличностных конфликтов. Сценарии развития конфликтов. Правила поведения в межличностном конфликте. Выбор стратегии завершения межличностного конфликта. Основные поведенческие характеристики "Родителя", "Взрослого", "Ребенка".

### **Модуль 4. Разрешение конфликтов**

Тактика ухода. Силовое давление. Тактики «выигрыш-проигрыш». Тактика скрытых действий и проблема «цены конфликта». Механизмы осуществления тактики компромисса. Трансформация конфликтных отношений в отношении согласия. Стратегические средства разрешения конфликта и их результаты. Результаты управления конфликтом.

### **Модуль 5. Переговоры как способ разрешения конфликтов**

Общая характеристика переговоров. Особенности переговоров. Типология переговоров. Функции переговоров. Стратегии ведения переговоров. Динамика переговоров. Тактические приемы ведения переговоров.

### **Модуль 6. Посредничество психолога в переговорном процессе**

Формы участия конфликтолога в переговорном процессе. Критерии эффективности посреднической деятельности. Влияние посредника на переговорный процесс. Модели посреднической деятельности. Оценка эффективности посреднической деятельности.

#### **5.3. Лабораторные работы**

Учебным планом лабораторные работы не предусмотрены.

#### **5.4. Практические занятия**

Таблица 4. Тематика, форма практических занятий (ПЗ) и их трудоемкость

<b>Порядковый номер модуля. Цели практических работ</b>	<b>Примерная тематика занятий и форма их проведения</b>	<b>Трудоем кость в часах</b>
<b>Модуль 1</b> <b>Цель:</b> Формирование умений определять типы	Управленческие конфликты конфликты; Семейные конфликты;	6

конфликтов и конфликтного взаимодействия.	Педагогические конфликты; Политические конфликты; Экономические конфликты; Творческие конфликты; Этнические конфликты; Идеологические конфликты	
<b>Модуль 2</b> <b>Цель:</b> Формирование умений определять типы конфликтов, структуру конфликта и конфликтного взаимодействия.	Межпартийные конфликты; Межгосударственные конфликты; Межнациональные конфликты; Социально-бытовые конфликты; Семейно-бытовые конфликты. Социально-психологические конфликты; Эмоциональные конфликты; Психолого-педагогические конфликты;	6
<b>Модуль 3</b> <b>Цель:</b> Формирование умений определять индивидуально-психологические и личностные детерминанты конфликтного взаимодействия.	Конфликты принадлежности; Межгрупповые конфликты; Личностно-групповые конфликты; Кратковременные острые конфликты; Длительные острые конфликты; Слабовыраженные вялотекущие конфликты; Слабовыраженные быстротекущие конфликты; Спортивные конфликты	6
<b>Модуль 4</b> <b>Цель:</b> Формирование умений применять методы нивелирования конфликтного взаимодействия.	Психологические механизмы защиты личности; Социометрия; Психогеометрия; НЛП; Социально-психологический тренинг; Акцентуации характера,	4

	как детерминанта конфликтного взаимодействия.	
<b>Модуль 5</b> <b>Цель:</b> Формирование умений применять адекватный психодиагностический инструментарий при исследовании конфликтного взаимодействия.	Копинг-стратегии; Метод видео-кейсов; Двухмерная модель поведения К. Томаса – Р. Киллмена. Манипулятивное воздействие. Построение диалога.	4
<b>Модуль 6</b> <b>Цель:</b> Формирование умений различать современные способы конфликтного взаимодействия.	Конфликтофобия. Информационные войны. Буллинг. Провокация. Психология спора.	4

## **6. Самостоятельная работа обучающихся и текущий контроль успеваемости**

### **6.1. Цели самостоятельной работы**

Формирование способностей к самостоятельному познанию и обучению, поиску литературы, обобщению, оформлению и представлению полученных результатов, их критическому анализу, поиску новых и неординарных решений, аргументированному отстаиванию своих предложений, умений подготовки выступлений и ведения дискуссий.

### **6.2. Организация и содержание самостоятельной работы**

Самостоятельная работа заключается в изучении отдельных тем курса по заданию преподавателя по рекомендуемой им учебной и научной литературе, методическим рекомендациям кафедры, в подготовке к практическим занятиям, к текущему контролю успеваемости, в выполнении курсовой работы, подготовке к экзамену.

После вводных практических занятий, в которых обозначается содержание дисциплины, ее проблематика и практическая значимость, студентам выдается задание на выполнение курсовой работы.

Курсовая работа выполняется в соответствии с методическими указаниями по выполнению курсовой работы, разработанными на кафедре.

В рамках дисциплины выполняются практические задания по 6 модулям, которые защищаются посредством устного опроса. Выполнение всех заданий обязательно.

В случае невыполнения практического задания по уважительной причине студент должен выполнить пропущенные практические занятия в часы, отведенные на консультирование с преподавателем.

## **7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

## 7.1. Основная литература по дисциплине

1. Гришина, Н.В. Психология конфликта : учебное пособие для вузов по направлениям и специальностям психологии / Н.В. Гришина. - Санкт-Петербург [и др.] : Питер, 2007. - 464 с. - (Мастера психологии). - Библиогр. : с. 454 - 464. - Текст : непосредственный. - ISBN 978-5-314-00115-8 : 179 р. 10 к. - (ID=65903-15)
2. Кашапов, М.М. Психология конфликтной компетентности : учебное пособие для вузов / М.М. Кашапов, М.В. Башкин. - 2-е изд. - Москва : Юрайт, 2022. - (Высшее образование). - Образовательная платформа Юрайт. - Текст : электронный. - Режим доступа: по подписке. - Дата обращения: 07.07.2022. - ISBN 978-5-534-05647-1. - URL: <https://urait.ru/book/psihologiya-konfliktnoy-kompetentnosti-493041> . - (ID=135144-0)
3. Леонов, Н.И. Психология конфликта: методы изучения конфликтов и конфликтного поведения : учебник для вузов / Н.И. Леонов. - 3-е изд. ; перераб. и доп. - Москва : Юрайт, 2022. - (Высшее образование). - Образовательная платформа Юрайт. - Текст : электронный. - Режим доступа: по подписке. - Дата обращения: 07.07.2022. - ISBN 978-5-534-12570-2. - URL: <https://urait.ru/book/psihologiya-konflikta-metody-izucheniya-konfliktov-i-konfliktного-povedeniya-487709> . - (ID=135698-0)

## 7.2. Дополнительная литература по дисциплине

1. Гришина, Н.В. Психология конфликта : хрестоматия / Н.В. Гришина. - 2-е изд. ; доп. - СПб. [и др.] : Питер, 2008. - 476 с. - (Хрестоматия). - Текст : непосредственный. - ISBN 978-5-388-00183-2 : 179 р. 10 к. - (ID=73248-6)
2. Кашапов, М. М. Психология конфликта : учебник и практикум для вузов / М. М. Кашапов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 206 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07133-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/491240> (дата обращения: 17.10.2022).- (ID=100933-0)
3. Рамендик, Д.М. Общая психология и психологический практикум : учебник и практикум для вузов / Д.М. Рамендик. - 2-е изд. ; доп. и испр. - Москва : Юрайт, 2022. - (Высшее образование). - Образовательная платформа Юрайт. - Текст : электронный. - Режим доступа: по подписке. - Дата обращения: 07.07.2022. - ISBN 978-5-534-07651-6. - URL: <https://urait.ru/book/obschaya-psihologiya-i-psihologicheskiy-praktikum-490472> . - (ID=106075-0)
4. Фесенко, О.П. Практикум по конфликтологии, или учимся разрешать конфликты / О.П. Фесенко, С.В. Колесникова. - 4-е изд. ; стер. - Москва : Флинта, 2019. - ЭБС Лань. - Текст : электронный. - Режим доступа: по подписке. - Дата обращения: 20.07.2022. - ISBN 978-5-9765-1580-2. - URL: <https://e.lanbook.com/book/119447> . - (ID=111133-0)
5. Мокшанцев, Р.И. Психология переговоров : учеб. пособие / Р.И. Мокшанцев; Новосиб. гос. ун-т ; Ин-т по переподготовке и повышению квалификации преподавателей гуманитарных и соц. наук. - Москва : ИНФРА-М,

2002 ; Новосибирск : Сибирское соглашение. - 351 с. - (Высшее образование). - Библиогр. : с. 342 - 345. - Текст : непосредственный. - ISBN 5-16-00851-9 : 61 р. 75 к. - (ID=10952-35)

### 7.3. Методические материалы по дисциплине

1. Оценочные средства по дисциплине "Психология конфликтов и переговоров" направления подготовки 37.03.01 Психология. Профиль: Организационная психология : в составе учебно-методического комплекса / Каф. Психология и философия ; разработ. О.В. Милюкова. - Тверь : ТвГТУ, 2017. - (УМК-В). - [Сервер](#). - Текст : электронный. - (ID=133149-0)

2. Вопросы по дисциплине "Психология конфликтов и переговоров" направления подготовки 37.03.01 Психология. Профиль: Организационная психология : в составе учебно-методического комплекса / Каф. Психология и философия ; сост. О.В. Милюкова. - Тверь : ТвГТУ, 2017. - (УМК-В). - [Сервер](#). - Текст : электронный. - (ID=129068-0)

3. Учебно-методический комплекс дисциплины "Психология конфликтов и переговоров" направления подготовки 37.05.02 Психология служебной деятельности. Специализация: Психологическое обеспечение служебной деятельности в экстремальных условиях : ФГОС 3+ / Каф. Психология и философия. - 2022. - (УМК). - Текст : электронный. - URL: <https://elib.tstu.tver.ru/MegaPro/GetDoc/Megapro/116401> . - (ID=116401-0)

### 7.4. Программное обеспечение по дисциплине

1. Операционная система Microsoft Windows: лицензии № ICM-176609 и № ICM-176613 (Azure Dev Tools for Teaching).

2. Microsoft Office 2019 Russian Academic: OPEN No Level: лицензия № 41902814.

### 7.5. Специализированные базы данных, справочные системы, электронно-библиотечные системы, профессиональные порталы в Интернет

ЭБС и лицензионные ресурсы ТвГТУ размещены:

1. Ресурсы: <https://lib.tstu.tver.ru/header/obr-res>
2. ЭКТвГТУ: <https://elib.tstu.tver.ru/MegaPro/Web>
3. ЭБС "Лань": <https://e.lanbook.com/>
4. ЭБС "Университетская библиотека онлайн": <https://www.biblioclub.ru/>
5. ЭБС «IPRBooks»: <https://www.iprbookshop.ru/>
6. Электронная образовательная платформа "Юрайт" (ЭБС «Юрайт»): <https://urait.ru/>
7. Научная электронная библиотека eLIBRARY: <https://elibrary.ru/>
8. Информационная система "ТЕХНОРМАТИВ". Конфигурация "МАКСИМУМ" : сетевая версия (годовое обновление): [нормативно-технические, нормативно-правовые и руководящие документы (ГОСТы, РД, СНИПы и др.). Диск

1,2,3,4. - М. :Технорматив, 2014. - (Документация для профессионалов). - CD. - Текст : электронный. - 119600 р. – (105501-1)

9. База данных учебно-методических комплексов: <https://lib.tstu.tver.ru/header/umk.html>

УМК размещен: <https://elib.tstu.tver.ru/MegaPro/GetDoc/Megapro/116401>

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

Кафедра «Психологии и философии» имеет аудитории для проведения лекций и практических занятий по дисциплине в специализированных учебных аудиториях, имеющих безлимитный выход в глобальную сеть и оснащенных современной компьютерной техникой, необходимым программным обеспечением, мультимедийным проектором, интерактивной доской.

Демонстрация презентаций лекционного материала дисциплины «Психология конфликтов и переговоров» возможна с помощью мультимедийного проектора и аудиовизуальной техникой.

Оборудование учебной аудитории: посадочные места по количеству обучающихся и рабочее место преподавателя.

## **9. Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации**

### **9.1. Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации в форме экзамена**

Экзаменационный билет соответствует форме, утвержденной Положением о рабочих программах дисциплин, соответствующих федеральным государственным образовательным стандартам высшего образования с учетом профессиональных стандартов. Типовой образец экзаменационного билета приведен в Приложении. Обучающемуся даётся право выбора заданий из числа, содержащихся в билете, принимая во внимание оценку, на которую он претендует.

Допуск до экзамена (бинарный критерий) – допущен или не допущен. Показателем является выполнение всех контрольных мероприятий по текущему контролю успеваемости.

С целью повышения ответственности обучающегося за результат экзамена устанавливаются следующие требования:

частично правильные ответы с дробными баллами не предусмотрены;  
верное выполнение задания (решения задачи) не допускает любых погрешностей по существу задания.

Число экзаменационных билетов – 15. Число вопросов (заданий) в экзаменационном билете – 3 (1 вопрос для категории «знать» и 2 вопроса для категории «уметь»).

Продолжительность экзамена – 60 минут.

2. Шкала оценивания промежуточной аттестации в форме экзамена – «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

### 3. Критерии оценки за экзамен:

для категории «знать»:

выше базового – 2;

базовый – 1;

ниже базового – 0;

критерии оценки и ее значение для категории «уметь»:

отсутствие умения – 0 балл;

наличие умения – 2 балла.

«отлично» - при сумме баллов 5 или 6;

«хорошо» - при сумме баллов 4;

«удовлетворительно» - при сумме баллов 3;

«неудовлетворительно» - при сумме баллов 0, 1 или 2.

4. Вид экзамена – письменный экзамен.

5. База заданий, предъявляемая обучающимся на экзамене:

1. Предмет психологии конфликтов. Общая теория конфликта.
2. Теории механизмов конфликтов.
3. Закон эскалации конфликтов.
4. Аутоотренинг как средство разрешения внутриличностных конфликтов.
5. Тактика ухода. Силовое давление. Тактики «выигрыш-проигрыш».
6. Основные поведенческие характеристики "Родителя", "Взрослого", "Ребенка".
7. Технологии управления конфликтами.
8. Теории поведения личности в конфликте.
9. Типы конфликтных личностей.
10. Технологии эффективного общения и рационального поведения.
11. Технология переговорного процесса по разрешению конфликтов.
12. Внутриличностный конфликт.
13. Родительские послания, которые влияют на развитие внутриличностных конфликтов.
14. Психологические традиции при работе с внутриличностными конфликтами.
15. Межличностные конфликты.
16. Проблема внутриличностных конфликтов во взглядах З. Фрейда.
17. Основные психологические концепции внутриличностных конфликтов.
18. Теория психосоциального развития в работах Э. Эриксона.
19. Мотивационные конфликты по К. Левину.
20. Теория потребностей А. Маслоу и теория когнитивного диссонанса Л. Фестингера.
21. Групповые конфликты. Структура. Классификация. Особенности.
22. Конфликты в семье. Факторы конфликтного взаимоотношения в семейных отношениях.
23. Конфликты в организации. Типы. Причины возникновения.
24. Конфликты в сфере управления. Типы. Структура.
25. Глобальные конфликты. Причины. Типы.
26. Переговорный процесс: этапы и особенности.
27. Типология конфликтных личностей и их социально-психологические характеристики

28. Общая характеристика коммуникационных техник разрешения конфликтов.
29. Сравнительная характеристика моббинга и конфликта.
30. Картография и алгоритм трасактного анализа Э.Берна в диагностике конфликта.
31. Скрытые сигналы в конфликтной ситуации, их характеристика
32. Стратегии управления конфликтами в деятельности руководителя, их характеристика.
33. Основные психоэмоциональные состояния как факторы протекания конфликта.
34. Технологии рационального поведения личности в конфликтах, их характеристика.
35. Управление внутриличностными конфликтами.
36. Управление межличностными конфликтами.
37. Управление групповыми конфликтами.
38. Особенности предупредительной работы и профилактики конфликтов.
39. Характеристика приёмов и средств, используемых руководителем для профилактики негативных конфликтов.
40. Посредничество как способ урегулирования конфликта. Основные принципы деятельности посредника. Структура и механизмы посреднической деятельности
41. Специфика применения невербальных средств для разрешения конфликта во взаимоотношениях. Особенности соперничества как стратегии поведения в конфликтной ситуации.
42. Использование стратегии сотрудничества в предотвращении негативного противоборства в коллективе.
43. Специфика стратегии компромисса, применяемой в конфликте.
44. Характеристика методов противоборства, манипуляции и переговоров, используемых конфликтующими сторонами.
45. Медиаторство как возможная форма урегулирования конфликтов.

Для проведения промежуточной аттестации в форме экзамена студенту в обязательном порядке предоставляется:

база заданий, предназначенных для предъявления обучающемуся на промежуточной аттестации в форме экзамена (типовой образец задания приведен в Приложении), задание выполняется письменно;

методические материалы, определяющие процедуру проведения промежуточной аттестации в форме экзамена.

При ответе на вопросы допускается использование справочными данными, нормативно-правовыми актами, в том числе ГОСТами, методическими указаниями по выполнению практических работ в рамках данной дисциплины.

Пользование различными техническими устройствами не допускается. При желании студента покинуть пределы аудитории во время дополнительного итогового контрольного испытания задание после возвращения студента ему заменяется.

Преподаватель имеет право после проверки письменных ответов вопросы задавать студенту в устной форме уточняющие вопросы в рамках задания, выданного студенту.

Иные нормы, регламентирующие процедуру проведения экзамена, представлены в Положении о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации студентов.

## **9.2. Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации в форме зачета**

Учебным планом зачет по дисциплине не предусмотрен.

## **9.3. Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации в форме курсового проекта или курсовой работы**

1. Шкала оценивания курсовой работы – «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

2. Перечень *тем курсовых работ*:

1. Психология влияния.
2. Конфликт и общение.
3. Возрастные кризисы.
4. Конфликты детской души.
5. Жизненные сценарии. Работа со сказками, как средство выявления сценариев жизни и внутриличностных конфликтов.
6. Метафоры, которыми мы живем.
7. Типы отношений родителей к детям.
8. Социально-психологические подходы к проблемам семьи.
9. Идея справедливости.
10. Психологические особенности внутриличностных конфликтов.
11. Прогнозирование и профилактика межличностных производственных конфликтов.
12. Неадекватность восприятия как фактор социально-психологического конфликта.
13. Социально-психологический тренинг как средство повышения компетентности в общении.
14. Агрессия и агрессивность личности.
15. Психологические защиты и их роль в конфликтах.
16. Опыты психологии самопознания.
17. Человек в поисках смысла.
18. Типы конфликтных личностей.
19. Культурные и этнические нормы взаимодействия в конфликте.
20. Стресс и психическое здоровье преподавателя.
21. Характерологические особенности личности.
22. Деловые переговоры: этапы, особенности.

3. Критерии итоговой оценки за курсовую работу.

Таблица 5. Оцениваемые показатели для проведения промежуточной аттестации в форме курсовой работы

№ раздела	Наименование раздела	Баллы по шкале уровня
1.	Термины и определения	Выше базового – 2 Базовый – 1 Ниже базового – 0
2.	Введение	Выше базового – 2 Базовый – 1 Ниже базового – 0
3.	Общая часть (обзор литературы по выбранной теме курсовой работы)	Выше базового – 6 Базовый – 3 Ниже базового – 0
4.	Эмпирическая часть (прикладное исследование по выбранной теме курсовой работы)	Выше базового – 10 Базовый – 6 Ниже базового – 0
5.	Заключение	Выше базового – 2 Базовый – 1 Ниже базового – 0
6.	Список использованных источников	Выше базового – 2 Базовый – 1 Ниже базового – 0

Критерии итоговой оценки за курсовую работу (проект):

«отлично» – при сумме баллов от 22 до 24;

«хорошо» – при сумме баллов от 17 до 21;

«удовлетворительно» – при сумме баллов от 12 до 16;

«неудовлетворительно» – при сумме баллов менее 11, а также при любой другой сумме, если по разделу «Эмпирическая часть», работа имеет 0 баллов.

4. В процессе выполнения курсовой работы руководитель осуществляет систематическое консультирование.

5. Дополнительные процедурные сведения:

- проверку и оценку работы осуществляет руководитель, который доводит до сведения обучающего достоинства и недостатки курсовой работы и ее оценку. Оценка проставляется в зачетную книжку обучающегося и ведомость для курсовой работы. Если обучающийся не согласен с оценкой руководителя, проводится защита работы перед комиссией, которую назначает заведующий кафедрой;
- защита курсовой работы проводится в течение двух последних недель семестра и выполняется в форме устной защиты в виде доклада и презентации на 5-7 минут с последующим ответом на поставленные вопросы, в ходе которых выясняется глубина знаний студента и самостоятельность выполнения работы;
- работа не подлежит обязательному внешнему рецензированию;
- курсовые работы хранятся на кафедре в течение трех лет.

## 10. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины

Студенты перед началом изучения дисциплины ознакомлены с системами кредитных единиц и балльно-рейтинговой оценки.

Студенты, изучающие дисциплину, обеспечиваются электронными изданиями или доступом к ним, учебно-методическим комплексом по дисциплине, включая методические указания к выполнению практических работ, всех видов самостоятельной работы.

В учебный процесс рекомендуется внедрение субъект-субъектной педагогической технологии, при которой в расписании каждого преподавателя определяется время консультаций студентов по закреплённому за ним модулю дисциплины.

## **11. Внесение изменений и дополнений в рабочую программу дисциплины**

Протоколами заседаний кафедры ежегодно обновляется содержание рабочих программ дисциплин, по утверждённой «Положением о рабочих программах дисциплин» форме.

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

**«Тверской государственный технический университет»**

Направление подготовки специалистов – *37.05.02 Психология служебной деятельности*

Направленность (профиль) – *Психологическое обеспечение служебной деятельности в экстремальных условиях*

Кафедра «Психологии и философии»

Дисциплина «Психология конфликтов и переговоров»

Семестр 3

## **ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 1**

1. Вопрос для проверки уровня «ЗНАТЬ» – 0 или 1 или 2 балла:  
**Технологии управления конфликтами.**

2. Задание для проверки уровня «УМЕТЬ» по разделу «Внутриличностные конфликты» - отсутствие умения – 0 балл; наличие умения – 2 балла:  
**Психологические особенности внутриличностных конфликтов.**

3. Задание для проверки уровня «УМЕТЬ» – отсутствие умения – 0 балл; наличие умения – 2 балла.  
**Укажите психологические защиты личности и их роль в конфликтах.**

**Критерии итоговой оценки за экзамен:**

«отлично» - при сумме баллов 5 или 6;

«хорошо» - при сумме баллов 4;

«удовлетворительно» - при сумме баллов 3;

«неудовлетворительно» - при сумме баллов 0, 1 или 2.

Составитель: к.п.н, доцент каф. ПиФ \_\_\_\_\_ /Е.В. Балакшина

Заведующий кафедрой ПиФ: д.ф.н., профессор \_\_\_\_\_ /Е.А. Евстифеева