

МИНОБРНАУКИ РОССИИ



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

**«Российский государственный гуманитарный университет»
(ФГБОУ ВО «РГГУ»)**

ИНСТИТУТ ПСИХОЛОГИИ ИМЕНИ Л.С. ВЫГОТСКОГО
Кафедра социальной психологии

Б1.Б.47.08 ПСИХОЛОГИЯ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ В ОРГАНИЗАЦИИ

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Специальность 37.05.02 «Психология служебной деятельности»

Специализация: Морально-психологическое обеспечение служебной деятельности

Уровень квалификации выпускника: специалист

Форма обучения
очная, очно-заочная

РПД адаптирована для лиц
с ограниченными возможностями
здоровья и инвалидов

Москва 2020

Название дисциплины:

Психология разрешения конфликтов в организации

Рабочая программа дисциплины

Составитель:

К.психол.н., доцент кафедры социальной психологии Шелест В.И.

Ответственный редактор

К.психол.н., доцент кафедры социальной психологии Шелест В.И.

УТВЕРЖДЕНО

Протокол заседания кафедры

Социальной психологии

№7 от 23.05.2017

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Пояснительная записка

1.1 Цель и задачи дисциплины

1.2. Формируемые компетенции, соотнесённые с планируемыми результатами обучения по дисциплине

1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

2. Структура дисциплины

3. Содержание дисциплины

4. Образовательные технологии

5. Оценка планируемых результатов обучения

5.1. Система оценивания

5.2. Критерии выставления оценок

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

6.1. Список источников и литературы

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

9. Методические материалы

9.1. Планы практических (семинарских, лабораторных) занятий

9.2. Методические рекомендации по подготовке письменных работ

Приложения

Приложение 1. Аннотация дисциплины

Приложение 2. Лист изменений

1 Пояснительная записка

1.1 Цель и задачи дисциплины

Цель дисциплины - освоение комплекса психологических знаний и навыков, необходимых для осуществления деятельности по разрешению и урегулированию конфликтов.

Задачи дисциплины:

- формирование знаний о психологических аспектах медиации конфликтов;
- формирование знаний о признаках усиления/ослабления конфликтной ситуации;
- освоение знаний о методах урегулирования разного вида конфликтов;
- формирование понимания о том, как выбор техник медиации зависит от особенностей предмета, структуры, участников, динамики конфликта;
- уметь оценивать степень значимости для участников конфликтной ситуации;
- уметь предлагать конкретные меры и рекомендации по стабилизации потенциально конфликтной ситуации или снижения ее напряженности;
- формирование знаний, умений, навыков, составляющих основу профессиональной компетентности практического социального психолога;
- развитие и интеграция знаний из различных областей социальной, общей, возрастной психологии, психологии труда.

1.2 Формируемые компетенции, соотнесённые с планируемыми результатами обучения по дисциплине:

Коды компетенции	Содержание компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
ОК-8	способностью принимать оптимальные организационно-управленческие решения	Знать: признаки усиления/ослабления конфликтной ситуации; принципы психологического посредничества; основные психологические подходы к урегулированию конфликтов; этапы посреднического процесса при разрешении конфликтов; основные понятия управления конфликтами; методы исследования конфликтов
ПСК-2.1	способностью разрабатывать и внедрять в практическую деятельность обоснованные программы, направленные, на предупреждение профессиональных рисков, в различных видах служебной деятельности, а также разрабатывать и внедрять инновационные технологии, связанные с предупреждением и профилактикой отклонений в социальном и личностном статусе человека	Уметь: разрабатывать программы эмпирического исследования конфликтов, обосновывать применение тех или иных исследовательских методик; оценивать степень значимости для участников конфликтной ситуации; предлагать конкретные меры и рекомендации по стабилизации потенциально конфликтной ситуации или снижения ее напряженности; Владеть: различными переговорными техниками и другими навыками посредничества, необходимыми для урегулирования конфликтов; навыками анализа и оценки эффективности применяемых методов медиации конфликтов.

1.3 Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Психология разрешения конфликтов в организации» относится к части дисциплин специализации блока дисциплин учебного плана.

Для освоения дисциплины необходимы компетенции, сформированные в ходе изучения следующих дисциплин: «Общая психология», «Социальная психология», «Психология кадрового менеджмента».

В результате освоения дисциплины формируются знания, умения и владения, необходимые для изучения следующих дисциплин и прохождения практик: «Психология ведения буллинга и моббинга в организации», «Профессиональный профайлинг», «Организационное консультирование».

2. Структура дисциплины

Структура дисциплины для очной формы обучения

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 з. е., 72 ч., в том числе контактная работа обучающихся с преподавателем составляет 28 ч., самостоятельная работа обучающихся 44 ч.

№ п/п	Раздел дисциплины/темы	Семестр	Виды учебной работы (в часах)						Формы текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Контактная				Промежуточная аттестация	Самостоятель- ная работа	
			Лекции	Семинар	Практические занятия	Лабораторные занятия			
1	Теоретические основы и принципы психологической работы с конфликтами и психологического посредничества	А	2	2				11	Дискуссия Контрольная работа №1
2	Медиация как технология посредничества и области ее применения.	А	4	4				11	Подготовка презентаций/докладов Дискуссия на семинаре. Контрольная работа № 2
3	Базовые социально-психологические компетенции для медиации конфликтов	А	4	4				11	Дискуссия Практическое задание. Тренинг
4	Переговорные техники и приемы в медиации	А	4	4				11	Дискуссия. Тренинг. Практическое задание.
	Итого		14	14				44	

Структура дисциплины для очно-заочной формы обучения

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 з. е., 72 ч., в том числе контактная работа обучающихся с преподавателем составляет 28 ч., самостоятельная работа обучающихся 44 ч.

№ п/п	Раздел дисциплины/темы	Семестр	Виды учебной работы (в часах)						Формы текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Контактная				Промежуточная аттестация	Самостоятель- ная работа	
			Лекции	Семинар	Практические занятия	Лабораторные занятия			
1	Теоретические основы и принципы психологической работы с конфликтами и психологического посредничества	А	2	2				14	Дискуссия Контрольная работа №1
2	Медиация как технология посредничества и области ее применения.	А	2	2				14	Подготовка презентаций/докладов Дискуссия на семинаре. Контрольная работа № 2
3	Базовые социально-психологические компетенции для медиации конфликтов	А	2	2				14	Дискуссия Практическое задание. Тренинг
4	Переговорные техники и приемы в медиации	А	2	2				14	Дискуссия. Тренинг. Практическое задание.
	Итого		8	8				56	

2 Содержание дисциплины

№	Наименование раздела дисциплины	Содержание
1	Теоретические основы и принципы психологической работы с конфликтами и психологического посредничества	Понятие и принципы медиации. Медиация как междисциплинарная область. Психологический и психолингвистический подходы к медиации. История медиации. Различные подходы в медиации. Психоаналитическая работа с конфликтом 377 Поведенческая психотерапия. Работа с конфликтами в гуманистической

		психологии Анализ конфликта в рамках медиации: структура, динамика, участники. Барьеры коммуникации в конфликте и возможность взаимопонимания Понятие стратагемы. Типы стратагем, используемые при разрешении конфликта
2	Медиация как технология посредничества и области ее применения.	Введение в понятие посредничество (медиация). Процедура медиации и ее результаты. Факторы, влияющие на успешность процедуры медиации. Факторы риска и техники безопасности медиатора. Инструменты медиации Медиация в правовой практике. Медиация в образовании. Медиация в организациях. Медиация в социальной сфере
3	Базовые социально-психологические компетенции для медиации конфликтов	Установление психологического контакта с участниками медиации, выбор психологической позиции, соблюдение психологической дистанции в процессе медиации. Восприятие и коммуникация в медиации. Активное и эмпатическое слушание. Ассертивное поведение. Психологическая устойчивость в коммуникативно сложных и эмоционально напряженных ситуациях. Навыки противостояния агрессивному поведению со стороны участников конфликта. Манипулятивные техники и противостояние им.
4	Переговорные техники и приемы в медиации.	Задачи и функции медиатора в переговорах. Формы участия третьей стороны в переговорах: третейский суд, согласительная процедура, челночная дипломатия, посредничество, неформальное содействие, экспертная оценка проблемы, подготовка к переговорам Медиация как переговоры: вступительная процедура, презентация сторон, совместная дискуссия, формирование повестки переговоров, выработка предложений, подготовка соглашения, выход из медиации. Учет медиатором особенностей сторон переговорного процесса: мотивированности, стилей и стратегий ведения переговоров. Тактики работы с сопротивлением сторон переговоров.

4. Образовательные технологии

№ п/п	Наименование раздела	Виды учебной работы	Информационные и образовательные технологии
1	2	3	5
1.	Теоретические основы и принципы психологической работы с конфликтами и психологического посредничества	Лекция 1 Семинар 1 Самостоятельная работа	Лекция - визуализация с применением слайд-проектора Дискуссия Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты

2.	Медиация как технология посредничества и области ее применения.	Лекция 2 Семинар 2 Самостоятельная работа	Подготовка и обсуждение докладов и презентаций по теме Дискуссия Решение кейсов и их обсуждение Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты
3.	Базовые социально-психологические компетенции для медиации конфликтов	Лекция 3 Семинар 3 Самостоятельная работа	Лекция - визуализация с применением слайд-проектора Дискуссия Решение кейсов Подготовка и разбор практического задания Тренинг Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты
4.	Переговорные техники и приемы в медиации.	Лекция 4 Семинар 4 Самостоятельная работа	Дискуссия Тренинг Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты

5. Оценка планируемых результатов обучения

5.1. Система оценивания

Форма контроля	Срок отчетности	Макс. количество баллов	
		За одну работу	Всего
Текущий контроль: - опрос - проведение упражнений	1-11 недели	10 баллов	50 баллов
	4, 7, 8 недели	10 баллов	10 баллов
Промежуточная аттестация (зачёт)	11 неделя		40 баллов
Итого за семестр (дисциплину)			100 баллов

Оценка «зачтено» выставляется обучающемуся, набравшему не менее 50 баллов в результате суммирования баллов, полученных при текущем контроле и промежуточной аттестации (с обязательным выполнением итоговой работы). Полученный совокупный результат (максимум 100 баллов) конвертируется в традиционную шкалу оценок и в шкалу оценок Европейской системы переноса и накопления кредитов (European Credit Transfer System; далее – ECTS) в соответствии с таблицей:

100- балльная шкала	Традиционная шкала		Шкала ECTS
95 – 100	отлично	зачтено	A
83 – 94			B
68 – 82	хорошо		C
56 – 67	удовлетворительно		D
50 – 55			E
20 – 49	неудовлетворительно	не зачтено	FX
0 – 19			F

5.2. Критерии оценивания

Освоение дисциплины предполагает выполнение трех типов контрольных задания.

Текущая аттестация

Задание теоретическое. Проведение опроса по контрольным вопросам, которые соответствуют основным темам, рассматриваемым в ходе курса.

При оценивании устного опроса и участия в дискуссии на учитываются:

- степень раскрытия содержания материала (0-4 балла);
- изложение материала (грамотность речи, точность использования терминологии и символики, логическая последовательность изложения материала (0-4 балла);
- знание теории изученных вопросов, сформированность и устойчивость используемых при ответе умений и навыков (0-2 балл).

Задание эмпирическое. Проведение самостоятельно подобранных упражнений на студенческой группе с анализом того, в каких тематических программах, на каких этапах работы и с какой практической целью уместно применение заявленных упражнений.

При оценивании проведения упражнений учитываются:

- понимание уместности проведения упражнения в определенных тематических программах (0-2 балла);
- изложение материала (грамотность речи, точность использования терминологии и символики, логическая последовательность изложения материала (0-2 балла);
- знание теории изученных вопросов о этапах и целях работы с группой (0-2 балл);
- умение работать с аудиторией и анализировать текущие групповые процессы (0-4 балла).

Промежуточная аттестация (зачёт)

Задание теоретико-эмпирическое. Ответ по билету на теоретический вопрос по материалам курса, а также анализ и решение ситуационной задачи (кейса).

При оценивании ответа на вопрос теоретического характера учитывается

- теоретическое содержание не освоено, знание материала носит фрагментарный характер, наличие грубых ошибок в ответе (1-3 балла);
- теоретическое содержание освоено частично, допущено не более двух-трех недочетов (4-10 баллов);
- теоретическое содержание освоено почти полностью, допущено не более одного-двух недочетов, но обучающийся смог бы их исправить самостоятельно (11-15 баллов);
- теоретическое содержание освоено полностью, ответ построен по собственному плану (16-20 баллов).

При оценивании ответа на вопрос практического характера учитывается:

- ответ содержит менее 20% правильного решения (1-2 балла);
- ответ содержит 21-89 % правильного решения (3-15 баллов);
- ответ содержит 90% и более правильного решения (16-20 баллов).

Требования и методика оценки выполнения **контрольных работ**

Контрольные работы состоят из вопросов разной степени сложности и обобщенности. 50% заданий предполагает несколько вариантов ответов, которые предлагаются студентам на выбор. В заданиях может быть от 0 до всех правильных ответов. 50% заданий открытые вопросы. Время заполнения - около 25-30 минут

Студентам даются листы бумаги, на которых они должны написать свою фамилию и в соответствующих графах таблицы выбрать или записать правильные ответы.

Студентов предупреждают, что правильных ответов может быть больше, чем один, а также о том, что зачеркивать или переделывать буквы в ответах нельзя.

После окончания работы преподаватель собирает листы с ответами и подсчитывает количество баллов, набранных каждым студентом на основании образца правильных ответов. При этом правильный ответ оценивается в 1 балл, а неправильный – 0 баллов. Зачеркнутый или переправленный ответ не засчитывается.

Оценка результатов выносится по следующим критериям:
Требования и методика оценки **контрольной работы**

	Баллы для оценки контрольной работы
работа выполнена полностью, в рассуждениях и обосновании нет пробелов или ошибок, возможна одна неточность 80 – 100% решенных заданий	8-9 баллов
задание выполнено полностью, но обоснование содержания и выводов недостаточны, но рассуждения верны 65 – 79 % решенных заданий	4-7 баллов
задание выполнено не полностью и/или допущены две и более ошибки или три и более неточности 50 – 64 % решенных заданий	1-3 балла
задание выполнено не полностью и/или допущены две и более ошибки или три и более неточности менее 50% решенных заданий	0 баллов

Требования и методика оценки **реферата**.

- тема освещена в работе глубоко и всесторонне, обстоятельно проанализированы вопросы темы, сделаны необходимые выводы, работа оформлена по всем технико-орфографическим правилам. Студент связал рассмотренный материал с практикой своей будущей профессиональной деятельности – 4 балла.
- на основе изучения литературы студент правильно определил и достаточно полно осветил узловые вопросы. Работа оформлена в основном правильно, но имеются отдельные неточности в изложении вопросов и стилистические погрешности – 2-3 балла.
- студент в целом правильно определил узловые вопросы темы, но недостаточно полно раскрыл их содержание, имеются недостатки в оформлении работы – 1 балл.
- студент не понял смысл и содержание темы, не раскрыл содержание поставленных вопросов, допустил ряд грубых теоретических ошибок и нарушил основные требования к оформлению – 0 баллов.

Требования и методика оценки **участия в дискуссиях на семинарах**

- Обучающийся владеет научным языком, демонстрирует грамотность речи, свободно излагает её содержание. Четко, логично, аргументировано дает ответы на заданные вопросы. Активен на протяжении всего занятия. – 4 балла.
- Обучающийся владеет научным языком, демонстрирует грамотность речи, свободно излагает её содержание, аргументировано дает ответы на заданные вопросы, но имеются отдельные неточности и небольшие погрешности в изложении вопросов. Активен на протяжении всего занятия.
- Обучающийся показал невысокую активность, но при этом полно, четко, логично, аргументировано излагал свою позицию, продемонстрировал грамотность речи и владение научным языком. – 3 балла.
- Обучающийся показал некоторую активность, продемонстрировал грамотность речи, аргументированность ответов, но при этом имелись отдельные неточности и погрешности в изложении ответов. – 1 балл.

При проведении промежуточной аттестации (комплексное итоговое занятие по дисциплине) студент должен ответить на 3 вопроса (два вопроса теоретического характера и один вопрос практического характера).

При оценивании ответа на вопрос теоретического характера учитывается:

- теоретическое содержание не освоено, знание материала носит фрагментарный характер, наличие грубых ошибок в ответе (1-3 балла);
- теоретическое содержание освоено частично, допущено не более двух-трех недочетов (4-7 баллов);
- теоретическое содержание освоено почти полностью, допущено не более одного-двух недочетов, но обучающийся смог бы их исправить самостоятельно (8-11 баллов);
- теоретическое содержание освоено полностью, ответ построен по собственному плану (12-15 баллов).

При оценивании ответа на вопрос практического характера учитывается:

- ответ содержит менее 20% правильного решения (1-2 балла);
- ответ содержит 21-89 % правильного решения (3-8 баллов);
- ответ содержит 90% и более правильного решения (9-10 баллов).

5.3. Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине.

Примерный перечень вопросов к зачету по всему курсу

1. Понятие и принципы медиации.
2. Посредничество и медиация.
3. Соотношение понятий «конфликт», «конфликтология» и «медиация».
4. Медиация в конфликтных ситуациях.
5. Психоаналитическая работа с конфликтом
6. Поведенческая психотерапия
7. Работа с конфликтами в гуманистической психологии
8. Учет особенностей сторон переговоров в процессе медиации.
9. Основные принципы медиации.
10. Различные подходы в медиации.
11. Факторы, влияющие на успешность процедуры медиации.
12. Инструменты медиации, их виды и значение.
13. Требования, предъявляемые к медиатору.
14. Профессиональная этика медиатора.
15. Подготовка к процедуре медиации. 1
16. Правила проведения процедуры медиации.
17. Критерии оценки результата переговоров в медиации.
18. Определение основных понятий «переговорного процесса» и его компонентов.
19. Задачи и функции медиатора в переговорах. Формы посредничества в переговорах.
20. Факторы риска и техники безопасности медиатора.
21. Психологические особенности медиации на различных этапах переговорного процесса.
22. Манипулятивные техники, используемые в переговорном процессе. Преимущества и недостатки их применения.
23. Классификации переговорного процесса. Типы переговоров.
24. Виды, функции и стадии переговорного процесса.
25. Психологическое содержание основных переговорных стратегий (уклонение, борьба, приспособление, компромисс).
26. Основные принципы конструктивных (направленных на сотрудничество) переговоров.

27. Техники эмоционального выравнивания агрессивного и эмоционально заряженного партнера по переговорам.

Примерная тематика рефератов\докладов

1. Медиация как правовой и социальный институт.
2. Медиация и психология.
3. Медиация и психотерапия.
4. Медиация и конфликтология.
5. Медиация и юриспруденция.
6. Медиация и психолингвистика.
7. Основные технологии позитивной коммуникации в медиации.
8. Коммуникативная компетентность медиатора и ее значение для процедуры медиации.
9. Цели и методы работы с эмоциональным состоянием участников конфликта.
10. Каким требованиям должна соответствовать личность медиатора.
11. Особенности профессиональных знаний, навыков и умений медиатора.
12. Влияние личностных качеств медиатора на его профессиональную деятельность.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

6.1.Список источников и литературы

Основная литература:

1. Душкина, М. Р. Психология влияния в деловом общении и социальных коммуникациях : учебник для вузов / М. Р. Душкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 228 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12475-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/457269>
2. Каменская, В. Г. Психология конфликта. Психологическая защита и мотивации в структуре конфликта : учебное пособие для вузов / В. Г. Каменская. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 150 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05670-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/454772>
3. Кашапов, М. М. Психология конфликта : учебник и практикум для вузов / М. М. Кашапов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 206 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07133-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/452359>

Дополнительная литература:

1. Аклаев А.Р. Этнополитическая конфликтология. Анализ и менеджмент. М.: Изд. «Дело», 2005, С. 365-392
2. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология. М.: Юнити, Васильев Н.Н. Тренинг преодоления конфликтов. СПб.: Речь, 2002.
3. Гришина Н.В. Психология конфликта. СПб.: Питер, 2009, С. 15-93, 107-324, 357-480
4. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. СПб.: Питер, 2001.
5. Конфликтология: Хрестоматия / Сост. Н.И. Леонов. М.: Московский психолого-социальный институт; Воронеж: НПО «Модек», 2002., С. 63-67
6. Конфликтология: Хрестоматия / Сост. Н.И. Леонов. М.: Московский психолого-социальный институт; Воронеж: НПО «Модек», 2002.
7. Левин К. Разрешение социальных конфликтов. СПб.: Речь, 2000, С. 366-385
8. Психология деловых конфликтов. Хрестоматия / Сост. Райгородский Д.Я. Самара: Изд. Дом «Бахрах-М», 2007, с. 458-492.
9. Психология деловых конфликтов. Хрестоматия / Сост. Райгородский Д.Я. Самара: Изд. Дом «Бахрах-М», 2007

10. Психология конфликта. Хрестоматия / Сост. и общая редакция Н.В.Гришиной. 2-е изд., доп. – СПб.: Питер, 2008, С. 107-125, 330-476
11. Регнет Э. Конфликты в организациях, Харьков, 2005, С. 31-100
12. Ромек В.Г. Тренинг уверенности в межличностных отношениях. СПб.: Речь, 2002.
13. Рубин Д., Пруйт Д., Ким С.Х. Социальный конфликт. М.: Олма-Пресс, 2002, С. 18-190, 236-337
14. Фишер Р., Юрии У. Переговоры по-гарвардски. М.: Эксмо, 2005, С. 21-38.
15. Фишер Р., Юрии У. Переговоры по-гарвардски. М.: Эксмо, 2005, С. 39-178
16. Хасан Б.И. Конструктивная психология конфликта, СПб: Питер, 2003, С. 29-59
17. Хасан Б.И. Конструктивная психология конфликта. СПб.: Питер, 2003, С. 154-203.
18. Хесль Г. Посредничество в разрешении конфликтов. Теория и технология. СПб.: Речь, 2004.
19. Шеллинг Т. Стратегия конфликта, М.2007, С.109-150

6.2.Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

1. Электронно-библиотечная система Znanium.com Является сетевым периодическим изданием Эл № ФС77-49601 от 02.05.2012 © ООО "Научно-издательский центр Инфра-М" 2011-2019 ISSN (Online) 2311-8539 ISSN (Online) 2311-8539 Режим доступа: <http://znanium.com>
2. Сайт РГГУ (ЭБС)
3. ЭБС «Znanium.com»; ООО «ЗНАНИУМ»
4. ЭБС «Юрайт». ООО «Электронное издательство ЮРАЙТ»

Современные профессиональные базы данных (БД) и информационно-справочные системы (ИСС)

№п /п	Наименование
1	Международные реферативные наукометрические БД, доступные в рамках национальной подписки в 2020 г. Web of Science Scopus
2	Профессиональные полнотекстовые БД, доступные в рамках национальной подписки в 2020 г. Журналы Cambridge University Press ProQuest Dissertation & Theses Global SAGE Journals Журналы Taylor and Francis
3	Профессиональные полнотекстовые БД JSTOR Издания по общественным и гуманитарным наукам Электронная библиотека Grebennikon.ru
4	Компьютерные справочные правовые системы Консультант Плюс, Гарант

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Лекционные занятия проводятся в аудиториях (залах), оборудованных мультимедийными проекторами, проецирующими изображение на экран.

Для проведения занятий семинарского типа используются ноутбук, интерактивная доска, учебно-наглядные материалы (таблицы, схемы и др.).

В процессе обучения используется библиотечный фонд, включающий учебники, учебные и учебно-методические материалы, справочные издания в электронной и бумажной формах.

Лекционные занятия проводятся в аудиториях (залах), оборудованных мультимедийными проекторами, проецирующими изображение на экран.

Для проведения занятий семинарского типа используются ноутбук, интерактивная доска, учебно-наглядные материалы (таблицы, схемы и др.).

При проведении занятий в режиме онлайн (с применением дистанционных образовательных технологий) используются сервисы Zoom.us. Ссылки размещаются в личном кабинете в ЭИОС РГГУ и/или направляются на электронную почту группы.

В процессе обучения используется библиотечный фонд, включающий учебники, учебные и учебно-методические материалы, справочные издания в электронной и бумажной формах.

Перечень лицензионного программного обеспечения:

№п/п	Наименование ПО	Производитель	Способ распространения (лицензионное или свободно распространяемое)
1	Adobe Master Collection CS4	Adobe	лицензионное
2	Microsoft Office 2010	Microsoft	лицензионное
3	Windows 7 Pro	Microsoft	лицензионное
4	AutoCAD 2010 Student	Autodesk	свободно распространяемое
5	Archicad 21 Rus Student	Graphisoft	свободно распространяемое
6	SPSS Statistics 22	IBM	лицензионное
7	Microsoft Share Point 2010	Microsoft	лицензионное
8	SPSS Statistics 25	IBM	лицензионное
9	Microsoft Office 2013	Microsoft	лицензионное
10	ОС «Альт Образование» 8	ООО «Базальт СПО	лицензионное
11	Microsoft Office 2013	Microsoft	лицензионное
12	Windows 10 Pro	Microsoft	лицензионное
13	Kaspersky Endpoint Security	Kaspersky	лицензионное
14	Microsoft Office 2016	Microsoft	лицензионное
15	Visual Studio 2019	Microsoft	лицензионное
16	Adobe Creative Cloud	Adobe	лицензионное

8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья

В ходе реализации дисциплины используются следующие дополнительные методы обучения, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в зависимости от их индивидуальных особенностей:

- для слепых и слабовидящих:
 - лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;
 - письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением, или могут быть заменены устным ответом;
 - обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;

- для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство; возможно также использование собственных увеличивающих устройств;
- письменные задания оформляются увеличенным шрифтом;
- экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.
- для глухих и слабослышащих:
 - лекции оформляются в виде электронного документа, либо предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;
 - письменные задания выполняются на компьютере в письменной форме;
 - экзамен и зачёт проводятся в письменной форме на компьютере; возможно проведение в форме тестирования.
- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
 - лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;
 - письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением;
 - экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

При необходимости предусматривается увеличение времени для подготовки ответа.

Процедура проведения промежуточной аттестации для обучающихся устанавливается с учётом их индивидуальных психофизических особенностей. Промежуточная аттестация может проводиться в несколько этапов.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения предусматривается использование технических средств, необходимых в связи с индивидуальными особенностями обучающихся. Эти средства могут быть предоставлены университетом, или могут использоваться собственные технические средства.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

Обеспечивается доступ к информационным и библиографическим ресурсам в сети Интернет для каждого обучающегося в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

- для слепых и слабовидящих:
 - в печатной форме увеличенным шрифтом;
 - в форме электронного документа;
 - в форме аудиофайла.
- для глухих и слабослышащих:
 - в печатной форме;
 - в форме электронного документа.
- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
 - в печатной форме;
 - в форме электронного документа;
 - в форме аудиофайла.

Учебные аудитории для всех видов контактной и самостоятельной работы, научная библиотека и иные помещения для обучения оснащены специальным оборудованием и учебными местами с техническими средствами обучения:

- для слепых и слабовидящих:
 - устройством для сканирования и чтения с камерой SARA CE;
 - дисплеем Брайля PAC Mate 20;
 - принтером Брайля EmBraille ViewPlus;
- для глухих и слабослышащих:

- автоматизированным рабочим местом для людей с нарушением слуха и слабослышащих;
- акустический усилитель и колонки;
- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
- передвижными, регулируемые эргономическими партами СИ-1;
- компьютерной техникой со специальным программным обеспечением.

9. Методические материалы

9.1. Планы семинарских занятий

Семинар 1.

Тема 1. (2 ч.) Теоретические основы и принципы психологической работы с конфликтами и психологического посредничества.

Форма проведения. Выполнение учебных индивидуальных и групповых заданий в ходе занятия

Вопросы для обсуждения:

1. Понятие и принципы медиации.
2. Медиация как междисциплинарная область.
3. Психологический и психолингвистический подходы к медиации.
4. История медиации. Различные подходы в медиации.
5. Психоаналитическая работа с конфликтом
6. Поведенческая психотерапия.
7. Работа с конфликтами в гуманистической психологии.
8. Анализ конфликта в рамках медиации: структура, динамика, участники.
9. Барьеры коммуникации в конфликте и возможность взаимопонимания
10. Понятие стратагемы. Типы стратагем, используемые при разрешении конфликта.

Семинар 2.

Тема 2. (2 ч) Медиация как технология посредничества и области ее применения.

Форма проведения. Выполнение учебных индивидуальных и групповых заданий в ходе занятия, групповая дискуссия, решение кейсов, ролевая игра.

Вопросы для обсуждения:

1. Введение в понятие посредничество (медиация).
2. Процедура медиации и ее результаты.
3. Факторы, влияющие на успешность процедуры медиации.
4. Факторы риска и техники безопасности медиатора.
5. Инструменты медиации
6. Медиация в правовой практике.
7. Медиация в образовании.
8. Медиация в организациях.
9. Медиация в социальной сфере

Семинар 3.

Тема 3. (5 ч) Базовые социально- психологические компетенции для медиации конфликтов

Форма проведения. Выполнение учебных индивидуальных и групповых заданий в ходе занятия, групповая дискуссия, решение кейсов, ролевая игра.

Вопросы для обсуждения:

1. Установление психологического контакта с участниками медиации, выбор психологической позиции, соблюдение психологической дистанции в процессе медиации.
2. Восприятие и коммуникация в медиации.
3. Активное и эмпатическое слушание.
4. Ассертивное поведение.

5. Психологическая устойчивость в коммуникативно сложных и эмоционально напряженных ситуациях.
6. Навыки противостояния агрессивному поведению со стороны участников конфликта.
7. Манипулятивные техники и противостояние им.

Семинар 4.

Тема 4. (5 ч) Переговорные техники и приемы в медиации.

Форма проведения. Выполнение учебных индивидуальных и групповых заданий в ходе занятия, групповая дискуссия, решение кейсов, ролевая игра.

Вопросы для обсуждения:

1. Задачи и функции медиатора в переговорах.
2. Формы участия третьей стороны в переговорах: третейский суд, согласительная процедура, челночная дипломатия, посредничество, неформальное содействие, экспертная оценка проблемы, подготовка к переговорам
3. Медиация как переговоры: вступительная процедура, презентация сторон, совместная дискуссия, формирование повестки переговоров, выработка предложений, подготовка соглашения, выход из медиации.
4. Учет медиатором особенностей сторон переговорного процесса: мотивированности, стилей и стратегий ведения переговоров.
5. Тактики работы с сопротивлением сторон переговоров.

9.2. Методические рекомендации по подготовке письменных работ

Письменная работа выполняется и оформляется в соответствии с общеуниверситетскими требованиями.

Структурными элементами письменной работы являются: титульный лист, оглавление, введение, основная часть, заключение, список литературы. Описательная часть работы должна составлять 8 -10 листов.

Содержание текстовой части письменной работы может быть в виде текста, таблиц, иллюстраций и других составляющих.

Текст письменной работы должен отвечать следующим основным требованиям:

- четкость структуры;
- логичность и последовательность;
- точность приведенных сведений;
- ясность и лаконичность изложения материала;
- соответствие изложения материала нормам литературного русского языка.

По тексту обязательно должны иметься ссылки на используемую литературу, включая периодическую литературу за последние 5 лет.

Аннотация дисциплины

Дисциплина реализуется кафедрой социальной психологии.

Цель дисциплины - освоение комплекса психологических знаний и навыков, необходимых для осуществления деятельности по разрешению и урегулированию конфликтов.

Задачи дисциплины:

- формирование знаний о психологических аспектах медиации конфликтов;
- формирование знаний о признаках усиления/ослабления конфликтной ситуации;
- освоение знаний о методах урегулирования разного вида конфликтов;
- формирование понимания о том, как выбор техник медиации зависит от особенностей предмета, структуры, участников, динамики конфликта;
- уметь оценивать степень значимости для участников конфликтной ситуации;
- уметь предлагать конкретные меры и рекомендации по стабилизации потенциально конфликтной ситуации или снижения ее напряженности;
- формирование знаний, умений, навыков, составляющих основу профессиональной компетентности практического социального психолога;
- развитие и интеграция знаний из различных областей социальной, общей, возрастной психологии, психологии труда.

Формируемые компетенции, соотнесённые с планируемыми результатами обучения по дисциплине:

ОК-8 способностью принимать оптимальные организационно-управленческие решения

ПСК-2.1 способностью разрабатывать и внедрять в практическую деятельность обоснованные программы, направленные, на предупреждение профессиональных рисков, в различных видах служебной деятельности, а также разрабатывать и внедрять инновационные технологии, связанные с предупреждением и профилактикой отклонений в социальном и личностном статусе человека

В результате усвоения дисциплины студент должен:

Знать: признаки усиления/ослабления конфликтной ситуации; принципы психологического посредничества; основные психологические подходы к урегулированию конфликтов; этапы посреднического процесса при разрешении конфликтов; основные понятия управления конфликтами; методы исследования конфликтов

Уметь: разрабатывать программы эмпирического исследования конфликтов, обосновывать применение тех или иных исследовательских методик; оценивать степень значимости для участников конфликтной ситуации; предлагать конкретные меры и рекомендации по стабилизации потенциально конфликтной ситуации или снижения ее напряженности;

Владеть: различными переговорными техниками и другими навыками посредничества, необходимыми для урегулирования конфликтов; навыками анализа и оценки эффективности применяемых методов медиации конфликтов.

Общая трудоемкость дисциплины для очной формы обучения составляет 2 з. е., 72

По дисциплине предусмотрена промежуточная аттестация в форме зачета.

ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ

№	Текст актуализации или прилагаемый к РПД документ, содержащий изменения	Дата	№ протокола
1.	Обновлена основная и дополнительная литература	03.06.18	6
2.	Обновлен раздел «Структура дисциплины» в соответствии с учебным планом		
3.	Приложение к листу изменений № 1		
4.	Обновлена основная и дополнительная литература	03.06.19	12
5.	Обновлен раздел «Структура дисциплины» в соответствии с учебным планом		
6.	Приложение к листу изменений № 2		
7.	Обновлена основная и дополнительная литература	30.06.20	7
8.	Обновлен раздел «Структура дисциплины» в соответствии с учебным планом		
9.	Приложение к листу изменений № 3		

Состав программного обеспечения (ПО), современных профессиональных баз данных (БД) и информационно-справочные систем (ИСС) (2018 г.)

1. Перечень ПО

Таблица 1

№п /п	Наименование ПО	Производитель	Способ распространения (лицензионное или свободно распространяемое)
1	Microsoft Office 2010	Microsoft	лицензионное
2	Windows 7 Pro	Microsoft	лицензионное
3	Microsoft Share Point 2010	Microsoft	лицензионное
4	Microsoft Office 2013	Microsoft	лицензионное
5	Microsoft Office 2013	Microsoft	лицензионное
6	Windows 10 Pro	Microsoft	лицензионное
7	Kaspersky Endpoint Security	Kaspersky	лицензионное
8	Adobe Master Collection CS4	Adobe	лицензионное

2. Перечень БД и ИСС

Таблица 2

№п/п	Наименование
1.	Международные реферативные наукометрические БД, доступные в рамках национальной подписки в 2018 г. Web of Science Scopus
2.	Профессиональные полнотекстовые БД, доступные в рамках национальной подписки в 2018 г. Журналы Cambridge University Press ProQuest Dissertation & Theses Global SAGE Journals Журналы Taylor and Francis Электронные издания издательства Springer
3.	Профессиональные полнотекстовые БД JSTOR Издания по общественным и гуманитарным наукам
4.	Компьютерные справочные правовые системы Консультант Плюс, Гарант

Состав программного обеспечения (ПО), современных профессиональных баз данных (БД) и информационно-справочные систем (ИСС) (2019 г.)

1. Перечень ПО

Таблица 1

№п /п	Наименование ПО	Производитель	Способ распространения (лицензионное или свободно распространяемое)
1	Adobe Master Collection CS4	Adobe	лицензионное
2	Microsoft Office 2010	Microsoft	лицензионное
3	Windows 7 Pro	Microsoft	лицензионное
4	AutoCAD 2010 Student	Autodesk	свободно распространяемое
5	Archicad 21 Rus Student	Graphisoft	свободно распространяемое
6	SPSS Statistics 22	IBM	лицензионное
7	Microsoft Share Point 2010	Microsoft	лицензионное
8	SPSS Statistics 25	IBM	лицензионное
9	Microsoft Office 2013	Microsoft	лицензионное
10	ОС «Альт Образование» 8	ООО «Базальт СПО	лицензионное
11	Microsoft Office 2013	Microsoft	лицензионное
12	Windows 10 Pro	Microsoft	лицензионное
13	Kaspersky Endpoint Security	Kaspersky	лицензионное
14	Microsoft Office 2016	Microsoft	лицензионное
15	Visual Studio 2019	Microsoft	лицензионное
16	Adobe Creative Cloud	Adobe	лицензионное

2. Перечень БД и ИСС

Таблица 2

№п /п	Наименование
1	Международные реферативные наукометрические БД, доступные в рамках национальной подписки в 2019 г. Web of Science Scopus
2	Профессиональные полнотекстовые БД, доступные в рамках национальной подписки в 2019 г. Журналы Cambridge University Press ProQuest Dissertation & Theses Global SAGE Journals Журналы Taylor and Francis
3	Профессиональные полнотекстовые БД JSTOR Издания по общественным и гуманитарным наукам Электронная библиотека Grebennikon.ru
4	Компьютерные справочные правовые системы Консультант Плюс, Гарант

Состав программного обеспечения (ПО), современных профессиональных баз данных (БД) и информационно-справочные систем (ИСС) (2020 г.)

1. Перечень ПО

Таблица 1

№п /п	Наименование ПО	Производитель	Способ распространения (лицензионное или свободно распространяемое)
1	Adobe Master Collection CS4	Adobe	лицензионное
2	Microsoft Office 2010	Microsoft	лицензионное
3	Windows 7 Pro	Microsoft	лицензионное
4	AutoCAD 2010 Student	Autodesk	свободно распространяемое
5	Archicad 21 Rus Student	Graphisoft	свободно распространяемое
6	SPSS Statistics 22	IBM	лицензионное
7	Microsoft Share Point 2010	Microsoft	лицензионное
8	SPSS Statistics 25	IBM	лицензионное
9	Microsoft Office 2013	Microsoft	лицензионное
10	ОС «Альт Образование» 8	ООО «Базальт СПО	лицензионное
11	Microsoft Office 2013	Microsoft	лицензионное
12	Windows 10 Pro	Microsoft	лицензионное
13	Kaspersky Endpoint Security	Kaspersky	лицензионное
14	Microsoft Office 2016	Microsoft	лицензионное
15	Visual Studio 2019	Microsoft	лицензионное
16	Adobe Creative Cloud	Adobe	лицензионное

2. Перечень БД и ИСС

Таблица 2

№п /п	Наименование
1	Международные реферативные наукометрические БД, доступные в рамках национальной подписки в 2020 г. Web of Science Scopus
2	Профессиональные полнотекстовые БД, доступные в рамках национальной подписки в 2020 г. Журналы Cambridge University Press ProQuest Dissertation & Theses Global SAGE Journals Журналы Taylor and Francis
3	Профессиональные полнотекстовые БД JSTOR Издания по общественным и гуманитарным наукам Электронная библиотека Grebennikon.ru
4	Компьютерные справочные правовые системы Консультант Плюс, Гарант