

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Палиева Надежда Андреевна  
Должность: и.о. декана психолого-педагогического факультета  
Дата подписания: 03.06.2026 14:46:58  
Уникальный программный ключ:  
с45abce04df3131d28edca0bf10941b11398d6f1

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования  
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

**УТВЕРЖДАЮ**

Декан психолого-педагогического  
факультета, доктор педагогических наук, доцент  
Палиева Н.А

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Теория и практика разрешения конфликтных ситуаций

Направление подготовки	37.03.02 Конфликтология
Направленность (профиль)	Конфликт-менеджмент
Год начала обучения	2026
Форма обучения	очная
Реализуется в семестре	8

**Разработано**

Доцент, кандидат психологических наук, доцент кафедры социальной психологии и психологии безопасности  
Ложечкина А.Д.

Ставрополь 2026 г.

## 1. Цель и задачи освоения дисциплины (модуля)

Цель освоения дисциплины «Теория и практика разрешения конфликтных ситуаций» - формирование у будущих бакалавров базовых, фундаментальных знаний и практических навыков в области разрешения конфликтов.

Задачи освоения дисциплины «Теория и практика разрешения конфликтных ситуаций»:

- сформировать общее понимание о сути и классификации конфликтных ситуаций;
- изучить теорию и практику решения конструктивных конфликтов;
- освоить ключевые положения теории и практики решения деструктивных конфликтов;
- изучить теорию и практику решения межличностных конфликтов;
- изучить теорию и практику решения конфликтов между личностью и группой;
- изучить теорию и практику решения межгрупповых конфликтов;
- изучить теорию и практику разрешения конфликтов макроуровня: социальные, межэтнические, политические;
- изучить теорию и практику разрешения конфликтов мезоуровня: организационные, деловые, семейные;
- освоить представления о стилях конфликтного поведения и их связи с личностными особенностями субъекта.

## 2. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина «Теория и практика разрешения конфликтных ситуаций» относится к дисциплинам обязательной части.

## 3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесённых с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код, формулировка компетенции	Код, формулировка индикатора	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), характеризующие этапы формирования компетенций, индикаторов
ОПК-4: способен реализовывать технологии разрешения межличностных, корпоративных и социально-трудовых конфликтов, конструирования социально-партнерских отношений.	ИД-1 <sub>ОПК-4</sub> - применяет основные технологии урегулирования конфликтов разного уровня	Ориентируется в многообразии технологий урегулирования конфликтов, самостоятельно осуществляет выбор методов и технологий урегулирования конфликтов, демонстрирует способность применять технологии урегулирования конфликтов при анализе и разрешении разнообразных конфликтных ситуаций.
	ИД-2 <sub>ОПК-4</sub> – оценивает эффективность применения конкретных технологий,	Анализирует результаты применения технологий, методов и приемов

	методов и приемов разрешения конфликтов различных типов	урегулирования конфликтов, делает выводы о правильности /неправильности выбора.
	ИД-3 <sub>ОПК-4</sub> – использует стратегии и техники эффективного взаимодействия в процессе разрешения конфликтов и конструирования социально-партнерских отношений	Понимает объективное и субъективное содержание конфликтных ситуаций, причины неэффективного взаимодействия, выбирает стратегии и техники, направленные на достижение конструктивного взаимодействия в межличностных и межгрупповых отношениях.
ОПК-5: способен вести эффективные переговоры и процесс медиации между конфликтующими сторонами.	ИД-3 <sub>ОПК-5</sub> – применяет эффективные технологии переговоров и процедуры медиации между конфликтующими сторонами.	Ориентируется в особенностях поэтапного построения переговорного процесса, наполняет содержанием каждый этап переговоров, прогнозирует результат переговорного процесса и использование различных моделей поведения личности в процессе ведения переговоров между конфликтующими сторонами, демонстрирует способность включаться в разрешение конфликтной ситуации на различных этапах – досудебном, судебном, этапе исполнительного производства.

#### 4. Объем учебной дисциплины (модуля) и формы контроля

Объем занятий: всего: 3 з.е. 108 акад.ч.	ОФО, в акад. часах
<b>Контактная работа:</b>	64
Лекции/из них практическая подготовка	32
Практических занятий/из них практическая подготовка	32
Лабораторных работ/из них практическая подготовка	-
<b>Самостоятельная работа</b>	8
<b>Формы контроля</b>	

Экзамен	36
Зачет	-
Зачет с оценкой	-
Курсовая работа	нет

Дисциплина (модуль) предусматривает применение электронного обучения, дистанционных образовательных технологий (если иное не установлено образовательным стандартом)

**5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием количества часов и видов занятий**

№	Раздел (тема) дисциплины и краткое содержание	Формируемые компетенции, индикаторы	очная форма				
			Контактная работа обучающихся с преподавателем /из них в форме практической подготовки, часов			Самостоятельная работа, часов	Формы текущего контроля успеваемости
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы		
1	<p>Общее понимание конфликтных ситуаций</p> <p>1. Конфликт как отсутствие согласия. Конфликт как наличие противоречия и активности.</p> <p>2. Конфликт: негативный и позитивный контексты. Результаты конфликта как критерии оценки его качества.</p> <p>3.Синонимический ряд конфликта: разногласие, борьба, конфронтация, раздор, ссора.</p> <p>4. Конфликтогенез как диалектический процесс зарождения, развития и модернизации существующей социальной реальности через свое ядро – конфликт.</p>	<p>ИД-1 ОПК-4 ИД-2 ОПК-4 ИД-3 ОПК-4 ИД-3 ОПК-5</p>	8	8	-	2	собеседование

2	<p>Теория и практика решения конструктивных конфликтов</p> <p>1. Классификация конфликтов по действию на функционирование социальной реальности (совокупности акторов).</p> <p>2. Конструктивные (функциональные) конфликты как причина принятия обоснованных решений.</p> <p>3. Развитие взаимоотношений как результат функциональных конфликтов. Основные функциональные последствия конфликтов. Чувство причастности к принятию решения.</p>	<p>ИД-1 ОПК-4 ИД-2 ОПК-4 ИД-3 ОПК-4 ИД-3 ОПК-5</p>	8	8	-	2	собеседование
3	<p>Теория и практика решения деструктивных конфликтов</p> <p>1. Классификация конфликтов по действию на функционирование социальной реальности (совокупности акторов).</p> <p>2. Деструктивные (дисфункциональные) конфликты как причина неэффективного взаимодействия и принятия решений.</p> <p>3. Основные дисфункциональные последствия конфликтов. Поведенческие реакции оппонентов на деструктивный конфликт. Непродуктивные, конкурентные отношения между людьми. Отсутствие стремления к сотрудничеству, добрым отношениям.</p>	<p>ИД-1 ОПК-4 ИД-2 ОПК-4 ИД-3 ОПК-4 ИД-3 ОПК-5</p>	8	8	-	2	собеседование

4	Теория и практика решения межличностных конфликтов 1. Межличностный конфликт как столкновение личностей с разными целями, характерами, взглядами и др. 2. Предпосылки возникновения межличностных конфликтов. Несовпадение интересов сторон, стремление к противоположным целям, использование разных средств их достижения. Конфликтная ситуация как условие конфликта. Способы решения межличностного конфликта. Уход или уклонение от конфликта: суть, преимущества и недостатки.	ИД-1 ОПК-4 ИД-2 ОПК-4 ИД-3 ОПК-4 ИД-3 ОПК-5	8	4	-	-	собеседование
5	Теория и практика решения конфликтов между личностью и группой 1. Сущность и особенности формирования конфликтов между личностью и группой. Причины возникновения данного типа конфликта. 2. Нарушение норм поведения и/или общения как фактор усиления негативной реакции конфликтующих сторон. Виды конфликтов между личностью и группой. Способы решения межличностного конфликта.	ИД-1 ОПК-4 ИД-2 ОПК-4 ИД-3 ОПК-4 ИД-3 ОПК-5	-	4	-	2	собеседование
	ИТОГО за 8 семестр		32	32	-	8	
	ИТОГО		32	32	-	8	

## 6. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)

Фонд оценочных средств (ФОС) по дисциплине (модулю) базируется на перечне осваиваемых компетенций с указанием индикаторов. ФОС обеспечивает объективный контроль достижения запланированных результатов обучения. ФОС включает в себя:

- описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания;

- методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций (включаются в методические указания по тем видам работ, которые предусмотрены учебным планом и предусматривают оценку сформированности компетенций);

- типовые оценочные средства, необходимые для оценки знаний, умений и уровня сформированности компетенций.

ФОС является приложением к данной программе дисциплины (модуля).

## **7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

Приступая к работе, каждый студент должен принимать во внимание следующие положения.

Дисциплина (модуль) построена по тематическому принципу, каждая тема представляет собой логически завершенный раздел.

Лекционный материал посвящен рассмотрению ключевых, базовых положений курсов и разъяснению учебных заданий, выносимых на самостоятельную работу студентов.

Практические занятия проводятся с целью закрепления усвоенной информации, приобретения навыков ее применения при решении практических задач в соответствующей предметной области.

Самостоятельная работа студентов направлена на самостоятельное изучение дополнительного материала, подготовку к практическим, а также выполнения всех видов самостоятельной работы.

Для успешного освоения дисциплины, необходимо выполнить все виды самостоятельной работы, используя рекомендуемые источники информации.

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

### **8.1. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины**

#### **10.1.1. Перечень основной литературы:**

- 1 Шапиро, С. А. Работа без конфликтов : тактика успешного сотрудничества / С.А. Шапиро, И.Ю. Котенко. - Изд. 2-е, доп. и перераб. - Москва|Берлин : Директ-Медиа, 2015. - 325 с. : ил., схем., табл. - <http://biblioclub.ru/>. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-4475-4832-2

#### **10.1.2. Перечень дополнительной литературы:**

- 1 Мендель, А. В. Модели принятия решений : учебное пособие / А.В. Мендель. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 463 с. : табл., граф., схемы. - <http://biblioclub.ru/>. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-238-01894-2
- 2 Профилактика и разрешение социальных конфликтов Электронный ресурс / О. И. Андреева [и др.] ; ред. Е. В. Змановская. - Санкт-Петербург : Санкт-Петербургский государственный институт психологии и социальной работы, 2011. - 277 с. - Книга находится в премиум-версии ЭБС IPR BOOKS. - ISBN 978-5-98238-028-9
- 3 Ракульцев, И. П. Социальные конфликты и пути их разрешения : монография / И.П. Ракульцев. - Москва : Лаборатория книги, 2012. - 124 с. - <http://biblioclub.ru/>. - ISBN 978-5-504-00887-5
- 4 Селезнёв, В. В. Методы разрешения конфликтов на предприятиях : монография / В.В. Селезнёв. - Москва : Лаборатория книги, 2010. - 133 с. - <http://biblioclub.ru/>

### **8.2. Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине**

- 1 Методические указания по выполнению лабораторных работ. Ставрополь: СКФУ, 2019
- 2 Методические указания по выполнению практических работ. Ставрополь: СКФУ, 2019
- 3 Методические указания по организации самостоятельной работы студентов. Ставрополь: СКФУ, 2019

8.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины:

- 1 Университетская информационная система РОССИЯ (УИС РОССИЯ)  
Адрес ресурса: <http://uisrussia.msu.ru>
- 2 ЭБС «Университетская библиотека онлайн»
- 3 Электронно-библиотечная система IPRbooks.

**9. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем**

При чтении лекций используется компьютерная техника, демонстрации презентационных мультимедийных материалов. На семинарских и практических занятиях студенты представляют презентации, подготовленные ими в часы самостоятельной работы.

Информационные справочные системы:

Информационно-справочные и информационно-правовые системы, используемые при изучении дисциплины:

1	Университетская информационная система РОССИЯ (УИС РОССИЯ) Адрес ресурса: <a href="http://uisrussia.msu.ru">http://uisrussia.msu.ru</a>
2	1. <a href="https://psyera.ru/about">https://psyera.ru/about</a> - Гуманитарно-правовой портал «PSYERA» 2. <a href="https://psyfactor.org">https://psyfactor.org</a> – Информационный ресурсный центр по научной и практической психологии «ПСИ-ФАКТОР»

Программное обеспечение:

1	Альт Рабочая станция 10
2	Альт Рабочая станция К
3	Альт «Сервер»
4	Пакет офисных программ - Р7-Офис

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

Лекционные занятия	Учебная аудитория для проведения учебных занятий, оснащенная мультимедийным оборудованием и техническими средствами обучения
Практические занятия	Учебная аудитория для проведения учебных занятий, оснащенная мультимедийным оборудованием и техническими средствами обучения
Самостоятельная работа	Помещение для самостоятельной работы обучающихся, оснащенное компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и возможностью доступа к электронной информационно-образовательной среде университета
Практическая подготовка	Осуществляется в структурных подразделениях университета и (или) в организациях, осуществляющих деятельность по профилю соответствующей образовательной программы, в том числе ее структурном подразделении

**11. Особенности освоения дисциплины (модуля) лицами с ограниченными возможностями здоровья**

Обучающимся с ограниченными возможностями здоровья предоставляются специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы, специальные технические средства обучения коллективного и индивидуального пользования, услуги ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, а также услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

Освоение дисциплины (модуля) обучающимися с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано совместно с другими обучающимися, а также в отдельных группах.

Освоение дисциплины (модуля) обучающимися с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

В целях доступности получения высшего образования по образовательной программе лицами с ограниченными возможностями здоровья при освоении дисциплины (модуля) обеспечивается:

- 1) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению:
  - присутствие ассистента, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),
  - письменные задания, а также инструкции о порядке их выполнения оформляются увеличенным шрифтом,
  - специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы (имеющие крупный шрифт или аудиофайлы),
  - индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс,
  - при необходимости студенту для выполнения задания предоставляется увеличивающее устройство;
- 2) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху:
  - присутствие ассистента, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),
  - обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости обучающемуся предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;
  - обеспечивается надлежащими звуковыми средствами воспроизведения информации;
- 3) для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата (в том числе с тяжелыми нарушениями двигательных функций верхних конечностей или отсутствием верхних конечностей):
  - письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются ассистенту;
  - по желанию студента задания могут выполняться в устной форме.

## **12. Особенности реализации дисциплины с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения**

Согласно части 1 статьи 16 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» под *электронным обучением* понимается организация образовательной деятельности с применением содержащейся в базах данных и используемой при реализации образовательных программ информации и обеспечивающих ее обработку информационных технологий, технических средств, а также информационно-телекоммуникационных сетей, обеспечивающих передачу по линиям связи указанной информации, взаимодействие обучающихся и педагогических работников. Под *дистанционными образовательными технологиями* понимаются образовательные технологии, реализуемые в основном с применением информационно-

телекоммуникационных сетей при опосредованном (на расстоянии) взаимодействии обучающихся и педагогических работников.

Реализация дисциплины может быть осуществлена с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения полностью или частично. Компоненты УМК дисциплины (рабочая программа дисциплины, оценочные и методические материалы, формы аттестации), реализуемой с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения, содержат указание на их использование.

При организации образовательной деятельности с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения могут предусматриваться асинхронный и синхронный способы осуществления взаимодействия участников образовательных отношений посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

При применении дистанционных образовательных технологий и электронного обучения в расписании по дисциплине указываются: способы осуществления взаимодействия участников образовательных отношений посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (ВКС-видеоконференцсвязь, ЭТ – электронное тестирование); ссылки на электронную информационно-образовательную среду СКФУ, на образовательные платформы и ресурсы иных организаций, к которым предоставляется открытый доступ через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет»; для синхронного обучения - время проведения онлайн-занятий и преподаватели; для асинхронного обучения - авторы онлайн-курсов.

При организации промежуточной аттестации с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения используются Методические рекомендации по применению технических средств, обеспечивающих объективность результатов при проведении промежуточной и государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры с применением дистанционных образовательных технологий (Письмо Минобрнауки России от 07.12.2020 г. № МН-19/1573-АН "О направлении методических рекомендаций").

Реализация дисциплины с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий осуществляется с использованием электронной информационно-образовательной среды СКФУ, к которой обеспечен доступ обучающихся через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет», или с использованием ресурсов иных организаций, в том числе платформ, предоставляющих сервисы для проведения видеоконференций, онлайн-встреч и дистанционного обучения (МТС-Линк), а также с использованием возможностей социальных сетей для осуществления коммуникации обучающихся и преподавателей.

Учебно-методическое обеспечение дисциплины, реализуемой с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий, включает представленные в электронном виде рабочую программу, учебно-методические пособия или курс лекций, методические указания к выполнению различных видов учебной деятельности обучающихся, предусмотренных дисциплиной, и прочие учебно-методические материалы, размещенные в информационно-образовательной среде СКФУ.