

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Палиева Надежда Андреевна

Должность: и.о. декана психолого-педагогического факультета

Дата подписания: 03.06.2026 16:34:53

Уникальный программный ключ:

c45abce04df3131d28edca0bf10941b11398d6f1

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

УТВЕРЖДАЮ

Декан психолого-педагогического факультета

д.п.н., доцент Палиева Н.А.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Теория и практика решения конфликтных ситуаций

Специальность

Специализация

Год начала обучения

Форма обучения

Реализуется в семестре

37.05.02 Психология служебной деятельности

Психологическое обеспечение коммуникаций в
служебной деятельности

2026

очная

9

Разработано

доцент кафедры

социальной психологии и

психологии безопасности

к.пси.н, доцент Ложечкина А.Д.

Ставрополь 2026 г.

1. Цель и задачи освоения дисциплины (модуля)

Цель освоения дисциплины - формирование у будущих бакалавров базовых, фундаментальных знаний и практических навыков в области разрешения конфликтов.

Задачи освоения дисциплины – формирование общего понимания о сути и классификации конфликтных ситуаций; изучение теории и практики решения конструктивных, деструктивных конфликтов; освоение 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 части, формируемой участниками образовательных отношений.

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
УК-4 Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	ИД-1 _{УК-4} Выбирает приемлемый стиль делового общения на государственном(-ых) и иностранном(-ых) языках, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами в устной и письменной формах	Грамотно и самостоятельно выбирает приемлемый стиль делового общения на государственном(-ых) и иностранном(-ых) языках, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами в устной и письменной формах
	ИД-2 _{УК-4} Использует информационно-коммуникационные технологии для повышения эффективности профессионального взаимодействия, поиска необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном(-ых) и иностранном(-ых) языках	Самостоятельно и грамотно использует информационно-коммуникационные технологии для повышения эффективности профессионального взаимодействия, поиска необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном(-ых) и иностранном(-ых) языках
	ИД-3 _{УК-4} Оценивает эффективность применяемых коммуникативных технологий в профессиональном взаимодействии на государственном(-ых) и иностранном(-ых) языках, производит выбор оптимальных.	Самостоятельно и грамотно оценивает эффективность применяемых коммуникативных технологий в профессиональном взаимодействии на государственном(-ых) и иностранном(-ых) языках,

		производит выбор оптимальных
ПК-5 Способен определять критерии психологической безопасности личности в зависимости от средовых условий и социальной ситуации и использовать различные способы разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций	ИД-1ПК-5 – определяет критерии и показатели психологической безопасности личности	Способен определять критерии и показатели психологической безопасности личности
	ИД-2ПК-5 – применяет методы обеспечения психологической безопасности личности на практике	Способен применять методы обеспечения психологической безопасности личности на практике
	ИД-3ПК-5 – использует различные способы разрешения конфликтных ситуаций в организации, составление бизнес - плана проектирования межличностных, групповых и организационных коммуникаций	Способен использует различные способы разрешения конфликтных ситуаций в организации, составление бизнес - плана проектирования межличностных, групповых и организационных коммуникаций

4. Объем учебной дисциплины (модуля) и формы контроля

Объем занятий: всего: 3 з.е. 108 акад. ч.	ОФО, в акад. часах
Контактная работа:	36
Лекции/из них практическая подготовка	18
Практических занятий/из них практическая подготовка	18/2
Самостоятельная работа	36
Формы контроля	36
Экзамен	
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		
Общее понимание конфликтных ситуаций 1. Конфликт как отсутствие согласия. 2. Конфликт: негативный и позитивный контексты. 3. Синонимический ряд конфликта. 4. Конфликтогенез как диалектический процесс зарождения, развития и модернизации существующей социальной реальности через свое ядро – конфликт.	УК-4 ПК-5	2	2	-	2	собеседование
Теория и практика решения конструктивных конфликтов 1. Классификация конфликтов 2. Конструктивные (функциональные) 3. Развитие взаимоотношений как результат функциональных конфликтов. 4. Основные функциональные последствия конфликтов. 5. Приёмы и методы разрешения конструктивных конфликтов.	УК-4 ПК-5	2	2	-	2	собеседование
Теория и практика решения деструктивных конфликтов 1. Деструктивные (дисфункциональные) конфликты. 2. Основные дисфункциональные последствия конфликтов. 3. Непродуктивные, конкурентные отношения между людьми. 4. Когнитивные реакции оппонентов на деструктивный конфликт.	УК-4 ПК-5	2	2	-	4	собеседование

Теория и практика решения межличностных конфликтов 1. Межличностный конфликт 2. Предпосылки возникновения межличностных конфликтов. 3. Конфликтная ситуация как условие конфликта. 4. Сглаживание как демонстрация покорности, согласия с предъявляемой претензией. 5. Принуждение как подавление партнера и игнорирование его мнения. 6. Сотрудничество как обсуждение позиций и выбор альтернатив.	УК-4 ПК-5	2	2	-	4	собеседование
Теория и практика решения конфликтов между личностью и группой 1. Сущность и особенности формирования конфликтов между личностью и группой. 2. Нарушение норм поведения и/или общения как фактор усиления негативной реакции конфликтующих сторон. 3. Виды конфликтов между личностью и группой. 4. Уход от конфликта: суть, преимущества и недостатки. 5. Принуждение. Конфронтация. Сотрудничество.	УК-4 ПК-5	2	-	-	4	собеседование
Теория и практика решения межгрупповых конфликтов 1. Сущность и особенности формирования межгрупповых конфликтов. 2. Техники и тактики разрешения межгрупповых конфликтов. 3. Тактика ухода, или избегания конфликта. 4. Метод односторонних уступок или приспособления. 5. Тактика компромисса или сотрудничества.	УК-4 ПК-5	2	2	-	4	собеседование
Теория и практика разрешения конфликтов макроуровня: социальные, межэтнические, политические 1. Суть социального конфликта. 2. Симбиозная модель. 3. Суть политического конфликта. 4. Насильственные и ненасильственные стратегии 5. Принципиальная неразрешимость межэтнических конфликтов. 6. Централизованная легитимная медиация.	УК-4 ПК-5	2	2	-	4	собеседование

Теория и практика разрешения конфликтов мезоуровня: организационные, деловые, семейные 1. Суть организационных конфликтов. 2. Три группы причин организационных конфликтов. 3. Методы предупреждения и урегулирования конфликтов в организации. 4. Суть семейных конфликтов. 5. Суть и особенности деловых конфликтов.	УК-4 ПК-5	2	2	-	4	собеседование
Стили конфликтного поведения и их связь с личностными особенностями субъекта 1. Суть индивидуально-психологических характеристик личности. 2. Влияние личностных, или индивидуально-типологических качеств на выбор стратегий поведения человека в конфликте. 3. Стратегии поведения в конфликте. 4. Негативные стратегии поведения и связь с типом личности. 5. Тип «сотрудничество» и экстраверсия, настроение, циклотимный тип акцентуации характера.	УК-4 ПК-5	2	2/2	-	4	собеседование
Медиация как технология разрешения конфликтов 1. Медиация как метод взаимовыгодного разрешения конфликта при содействии третьей незаинтересованной и независимой стороны (медиатора). 2. Официальное закрепление медиации в законе. 3. Суть и основные характеристики процедуры медиации. 4. Конфиденциальность медиации как её принципиальное отличительное свойство.	УК-4 ПК-5	-	2	-	4	собеседование
ИТОГО за 9 семестр		18	18	-	36	
ИТОГО		18	18	-	36	

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).

Описание шкалы оценивания

В рамках рейтинговой системы успеваемость студентов по каждой дисциплине оценивается в ходе текущего контроля и промежуточной аттестации.

Текущий контроль

Рейтинговая оценка знаний студента.

Не предусмотрено для обучающихся на образовательных программах уровня высшего образования магистратуры и для обучающихся на образовательных программах уровня высшего образования бакалавриата заочной и очно-заочной формы обучения

№ п/п	Вид деятельности студентов	Сроки выполнения	Количество баллов
9 семестр			
1	Подготовка к практическим занятиям (Темы 1-5)	8	25
2	Подготовка к практическим занятиям (Темы 6-10)	15	30
	Итого за 9 семестр:		55
	Итого:		55

Максимально возможный балл за весь текущий контроль устанавливается равным 55. Текущее контрольное мероприятие считается сданным, если студент получил за него не менее 60% от установленного для этого контроля максимального балла. Рейтинговый балл, выставляемый студенту за текущее контрольное мероприятие, сданное студентом в установленные графиком контрольных мероприятий сроки, определяется следующим образом:

Уровень выполнения контрольного задания	Рейтинговый балл (в % от максимального балла за контрольное задание)
<i>Отличный</i>	100
<i>Хороший</i>	80
<i>Удовлетворительный</i>	60
<i>Неудовлетворительный</i>	0

Промежуточная аттестация

Промежуточная аттестация в форме экзамена предусматривает проведение обязательной экзаменационной процедуры и оценивается 40 баллами из 100. Положительный ответ студента на экзамене оценивается рейтинговыми баллами в диапазоне от 20 до 40 ($20 \leq S_{\text{экз}} \leq 40$), оценка меньше 20 баллов считается неудовлетворительной.

Шкала соответствия рейтингового балла экзамена 5-балльной системе

Рейтинговый балл по дисциплине	Оценка по 5-балльной системе
35 – 40	Отлично

28 – 34	Хорошо
20 – 27	Удовлетворительно

Итоговая оценка по дисциплине, изучаемой в одном семестре, определяется по сумме баллов, набранных за работу в течение семестра, и баллов, полученных при сдаче экзамена:

*Шкала пересчета рейтингового балла по дисциплине
в оценку по 5-балльной системе*

Рейтинговый балл по дисциплине	Оценка по 5-балльной системе
88 – 100	Отлично
72 – 87	Хорошо
53 – 71	Удовлетворительно
< 53	Неудовлетворительно

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 завершённый 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 и лабораторным занятиям, 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 (модуля)

8.1.1. Перечень основной литературы:

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, экземпляров неограничено

8.1.2. Перечень дополнительной литературы:

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, экземпляров неограничено

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, экземпляров неограничено

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, экземпляров неограничено

Селезнёв, В. В. Методы разрешения конфликтов на предприятиях: монография / В.В. Селезнёв. - Москва: Лаборатория книги, 2010. - 133 с. - <http://biblioclub.ru/>, экземпляров неограничено

8.2. Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Методические указания по выполнению практических и лабораторных работ, методические указания по организации самостоятельной работы студентов

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

1. <http://eLibrary.ru/> - Научная электронная библиотека

2. www URL: <http://www.biblioclub.ru/> - Электронная библиотечная система «Университетская библиотека онлайн»

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	Информационный ресурсный центр по научной и практической психологии «ПСИ-ФАКТОР»: https://psyfactor.org/
2	Гуманитарно-правовой портал «PSYERA»: https://psyera.ru/about
3	Университетская информационная система РОССИЯ (УИС РОССИЯ). Адрес ресурса: http://uisrussia.msu.ru
4	Федеральная служба государственной статистики. Адрес ресурса: https://www.gks.ru/

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

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.