

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 идентификатор:  
с45abce04df3131d28c1ca0bf10941b11398d6f1

**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)**  
**Коммуникативный конфликт-менеджмент**

Направление подготовки	37.03.02 Конфликтология
Направленность (профиль)	Конфликт-менеджмент
Год начала обучения	2026
Форма обучения	очная
Реализуется в семестре	5

**Разработано**  
Старший преподаватель кафедры  
социальной психологии и психологии  
безопасности  
Кокорова С.Д.

Ставрополь 2026 г.

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

Цель освоения дисциплины «Коммуникативный конфликт-менеджмент» является формирование у студентов системных представлений о конфликтах, как форме социального взаимодействия, об их роли в социальных отношениях, видах, причинах возникновения, содержании, закономерностях развития, способах предупреждения и разрешения.

Задачи освоения дисциплины:

- знакомство с понятием конфликта, его природы, структуры и динамики;
- знакомство с проявлениями конфликтов в сфере межличностного, группового и межгруппового взаимодействия;
- изучение последствий конфликтов, методов их предупреждения и разрешения;
- знакомство с направлениями и результатами исследований организационных конфликтов и способов управления ими
  - формирование умения анализировать конфликты, прогнозировать их возникновение;
  - выработка навыков практического применения различных способов профилактики конфликтных столкновений и способов урегулирования конфликтов.

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

Дисциплина «Коммуникативный конфликт-менеджмент» 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
<b>УК-4</b> Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	ИД-1 <sub>УК-4</sub> выбирает приемлемый стиль делового общения на государственном(-ых) и иностранном(-ых) языках, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами в устной и письменной формах;	Выбирать приемлемый стиль делового общения на государственном(-ых) и иностранном(-ых) языках, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами в устной и письменной формах
<b>ПК-2</b> Способен определять уровни, типы, виды и стадии конфликтов и конфликтного поведения, использовать адекватные, надежные и валидные методы, способы, средства и модели диагностики и оценки конфликта на микро-, мезо- и макросоциальных уровнях в различных сферах жизнедеятельности человека и общества	ИД-1 <sub>ПК-2</sub> диагностирует уровни, типы, виды и стадии конфликтов и конфликтного поведения,	Анализировать ситуацию межличностного взаимодействия, определяет конструктивный способ разрешения конфликтной ситуации
	ИД-2 <sub>ПК-2</sub> применяет конфликтологические методики, адекватные целям, ситуации и контингенту респондентов	Применять конфликтологические методы урегулирования деструктивных отношений.

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

Объем занятий: всего: 4 з.е. 144 акад.ч.	ОФО, в акад. часах
<b>Контактная работа:</b>	90
Лекции/из них практическая подготовка	36
Лабораторных работ/из них практическая подготовка	-
Практических занятий/из них практическая подготовка	54
<b>Самостоятельная работа</b>	18
<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>Научные подходы к пониманию природы и функций конфликтов</p> <p>1. Современные представления о месте и роли конфликтов в жизнедеятельности человека.</p> <p>2. Социокультурные, общественно-политические, экономические, психологические факторы конфликтов.</p> <p>3. Методы изучения конфликтов в гуманитарных исследованиях.</p> <p>4. Философские, социологические традиции изучения конфликтов.</p> <p>5. Особенности психологической традиции изучения конфликтов.</p>	<p>УК-4</p> <p>ИД-1<sub>УК-4</sub></p> <p>ПК-2</p> <p>ИД-1<sub>ПК-2</sub></p> <p>ИД-2<sub>ПК-2</sub></p>	4	8	-	2	собеседование

2	<p>Значение изучения видов конфликтов для научной и практической деятельности</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Межэтнические конфликты.</li> <li>2. Правовой конфликт.</li> <li>3. Региональные конфликты.</li> <li>4. Общенациональные конфликты.</li> <li>5. Международные конфликты.</li> <li>6. Глобальные конфликты.</li> </ol>	<p>УК-4 ИД-1<sub>УК-4</sub> ПК-2 ИД-1<sub>ПК-2</sub> ИД-2<sub>ПК-2</sub></p>	4	8	-	2	собеседование
3	<p>Понимание конфликта. Управление конфликтной ситуацией. Представления о динамике, основных стадиях конфликта</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Анализ мотивов, целей участников конфликта.</li> <li>2. Регуляторы конфликтного взаимодействия: особенности ситуации и психологического состояния участников конфликта, этические нормы поведения и выражения эмоций в конфликте.</li> <li>3. Особенности конфликтного взаимодействия в сфере государственного и муниципального управления.</li> <li>4. Психологические факторы восприятия конфликтной ситуации, понимания причин и поведения в конфликте.</li> <li>5. Факторы и типы эскалации конфликта: индивидуальные, групповые и т.д.</li> </ol>	<p>УК-4 ИД-1<sub>УК-4</sub> ПК-2 ИД-1<sub>ПК-2</sub> ИД-2<sub>ПК-2</sub></p>	4	8	-	2	собеседование
4	<p>Стили поведения и модели реагирования в конфликте (К. Томас, Килман)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Стили поведения и модели реагирования в конфликте.</li> <li>2. Стратегии разрешения конфликтов (Х. Корнелиус, Ш. Фейр).</li> <li>3. Типы конфликтных личностей (К. Томас, Килман).</li> <li>4. Индивидуальная предрасположенность к конфликтам</li> </ol>	<p>УК-4 ИД-1<sub>УК-4</sub> ПК-2 ИД-1<sub>ПК-2</sub> ИД-2<sub>ПК-2</sub></p>	4	8	-	2	собеседование

5	<p>Методы анализа конфликтов</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Определение основной проблемы и основных участников конфликта.</li> <li>2. Проблема определения типа конфликта.</li> <li>3. Примеры разработки моделей реальных конфликтов, составление «карты конфликта».</li> </ol>	<p>УК-4 ИД-1<sub>УК-4</sub> ПК-2 ИД-1<sub>ПК-2</sub> ИД-2<sub>ПК-2</sub></p>	4	4	-	2	собеседование
6	<p>Причины и виды конфликтов в организации</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Анализ позитивных и негативных последствий, возможностей реализации целей организации в ситуации конфликта.</li> </ol>	<p>УК-4 ИД-1<sub>УК-4</sub> ПК-2 ИД-1<sub>ПК-2</sub> ИД-2<sub>ПК-2</sub></p>	4	8	-	2	собеседование
7	<p>Понятие и разновидности организационно-управленческих конфликтов.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Причины конфликтов в управленческой группе.</li> <li>2. Формализация отношений и предупреждение конфликтов в организации.</li> <li>3. Конфликты на разных этапах управленческой деятельности: реализация «организационного императива», взаимодействие с объектами управления, процесс разработки и принятия управленческих решений и т.д.</li> </ol>	<p>УК-4 ИД-1<sub>УК-4</sub> ПК-2 ИД-1<sub>ПК-2</sub> ИД-2<sub>ПК-2</sub></p>	4	6	-	2	собеседование

8	<p>Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте.</p> <p>1. Специфика поведения в конфликтной ситуации и решении проблем лидеров различных типов.</p> <p>2. Обучение руководителей и коллектива организации управлению конфликтами.</p> <p>3. Технологии и алгоритмы решения сложных проблем и преодоления конфликтов.</p> <p>4. Предупреждение и разрешение конфликтов.</p> <p>5. Требования к организации и проведению тренингов управления конфликтами.</p>	<p>УК-4</p> <p>ИД-1<sub>УК-4</sub></p> <p>ПК-2</p> <p>ИД-1<sub>ПК-2</sub></p> <p>ИД-2<sub>ПК-2</sub></p>	8	4	-	4	собеседование
	ИТОГО за 5 семестр		36	54	-	18	
	ИТОГО		36	54	-	18	

## **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 завершённый раздел.

Лекционный материал посвящён 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 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:

Матвеева, Л. В. Психология ведения переговоров: учебное пособие для вузов / Л.В. Матвеева, Д. М. Крюкова, М. Р. Гараева. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва : Юрайт, 2019. - 122 с. : ил. - (Авторский учебник). - ISBN 978-5-534-09865-5, экземпляров 5

Ведение переговоров: учебное пособие (практикум) / авт.-сост.: В. Н. Садченко, Т.Б. Легегина ; ФГАОУ ВО Сев.-Кав. федер. ун-т. - Ставрополь : СКФУ, 2018. - 176 с. : ил., табл. - Библиогр.: с. 174-175

Психология переговоров и разрешения конфликтов: учебное пособие (практикум) / авт.-сост.: И. В. Белашева, М. Л. Есаян, Э. В. Терещенко; ФГАОУ ВО Сев.-Кав. федер. ун-т. - Ставрополь : СКФУ, 2018. - 155 с.: табл.

8.1.2. Перечень дополнительной литературы:

Караяни, А.Г. Психология общения и переговоров в экстремальных условиях Электронный ресурс : учебное пособие / В.Л. Цветков / А.Г. Караяни. - Психология общения и переговоров в экстремальных условиях, 2018-09-01. - Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2015. - 247 с. - Книга находится в базовой версии ЭБС IPRbooks. - ISBN 978-5-238-01608-5, экземпляров неограничено

Мазилкина, Е.И. Как подготовить и провести переговоры Электронный ресурс : практическое пособие / Е.И. Мазилкина. - Ростов-на-Дону : Феникс, 2013. - 104 с. – Книга находится в базовой версии ЭБС IPRbooks. - ISBN 978-5-222-20050-6, экземпляров неограничено

Петрова, Ю. А. Золотые правила успешных переговоров Электронный ресурс : Практическое пособие / Ю. А. Петрова, Е. Б. Спиридонова. - Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2019. - 115 с. - Книга находится в премиум-версии ЭБС IPR BOOKS. - ISBN 978-5-4486-0467-6

Резник, С. Мастер переговоров. Игра по твоим правилам Электронный ресурс: монография / Д. Гришин / С. Резник. - Мастер переговоров. Игра по твоим правилам, 2021-02-03. - Москва : РИПОЛ классик, 2016. - 272 с. - Книга находится в базовой версии ЭБС IPRbooks. - ISBN 978-5-386-09351-8

Стацевич, Е. Манипуляции в деловых переговорах: практика противодействия: практическое пособие / Е. Стацевич, К. Гуленков, И. Сорокина. - 3-е изд., доп. - Москва: Альпина Паблишер, 2016. - 150 с. - <http://biblioclub.ru/>. - ISBN 978-5-9614-4703-3

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

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

<https://psyera.ru/about> Гуманитарно-правовой портал «PSYERA»

<https://psyfactor.org/> Информационный ресурсный центр по научной и практической психологии «ПСИ-ФАКТОР»

[www.biblioclub.ru](http://www.biblioclub.ru) - Электронная библиотечная система «Университетская библиотека онлайн»

[www.eLibrary.ru](http://www.eLibrary.ru) - Научная электронная библиотека

[www.iprbookshop.ru](http://www.iprbookshop.ru) - Электронно-библиотечная система IPRbook

## **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.