

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Горбунов Алексей Александрович

Должность: Заместитель начальника университета по учебной работе

Дата подписания: 25.07.2025 12:06:17

Уникальный программный ключ:

286e49ee1471d400cc1f45539d51ed7bbf0e9cc7

ФГБОУ ВО «Санкт-Петербургский университет ГПС МЧС России»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ПСИХОЛОГИЯ КОНФЛИКТА

Специалитет по специальности

37.05.02 Психология служебной деятельности

**специализация «Морально-психологическое обеспечение служебной
деятельности»**

1. Цели и задачи дисциплины

Цель освоения дисциплины:

Целью освоения дисциплины является формирование научно-теоретических представлений в области структуры конфликта, причин его возникновения, а также овладение практическими навыками регулирования конфликтных ситуаций.

В процессе освоения дисциплины обучающийся формирует и демонстрирует нормативно заданные компетенции:

Перечень компетенций, формируемых в процессе изучения дисциплины

Компетенции	Содержание
ПК-1	Способен проводить оценку профессиональной пригодности и психологической готовности специалистов к профессиональной деятельности в особых условиях и для выполнения специальных задач, в том числе проводить оценку морально-психологических качеств личного состава МЧС России, анализ воинской, служебной дисциплины и дисциплины труда
ПК-8	Способен решать служебные задачи и осуществлять морально-психологическое обеспечение деятельности должностных лиц МЧС России при выполнении служебных задач в период действия военного или чрезвычайного положения, проведения контртеррористической или гуманитарной операции, в условиях вооруженного конфликта, ликвидации пожаров, последствий аварий, катастроф природного и техногенного характера, иных чрезвычайных ситуаций

Задачи дисциплины являются:

1. Сформировать у обучающихся знания психологических механизмов и закономерностей возникновения, развития и завершения конфликтов различных типов, а также о возможностях психологической профилактики и разрешения конфликтов в ходе оценки профессиональной пригодности и психологической готовности специалистов к профессиональной деятельности в особых условиях и для выполнения специальных задач;

2. Минимизации деструктивного развития, как самих конфликтов, так и деструктивных психологических последствий и психотравм, обеспечивающей способность решать служебные задачи и осуществлять морально-психологическое обеспечение деятельности должностных лиц МЧС России при выполнении служебных задач в период действия военного или чрезвычайного положения

3. Рассмотреть психологические механизмы и закономерности возникновения конфликтов при выполнении служебных задач в период действия военного или чрезвычайного положения, проведения контртеррористической или гуманитарной операции.

4. Показать роль различных эмоций и эмоциональных состояний в возникновении и регулировании конфликтов в условиях вооруженного

конфликта, ликвидации пожаров, последствий аварий, катастроф природного и техногенного характера, иных чрезвычайных ситуаций.

2. Перечень планируемых результатов обучения дисциплины, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Индикаторы достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
Тип задачи профессиональной деятельности: организационно-управленческий	
ИДКПК-1.3 Уметь: изучать социально-психологические процессы в группах специалистов, сформированных к профессиональной деятельности в особых условиях и для выполнения специальных задач; проводить анализ воинской, служебной дисциплины и дисциплины труда	Знает социально-психологические процессы в группах специалистов, сформированных к профессиональной деятельности в особых условиях и для выполнения специальных задач.
ИДКПК-1.4. Уметь: проводить индивидуальное и групповое консультирование по результатам оценки морально-психологических качеств личного состава МЧС России, анализа воинской, служебной дисциплины и дисциплины труда.	Умеет: - формулировать задачи коммуникации и организовывать безопасное психологическое пространство для коммуникации работников, проведения индивидуального и группового консультирования. Владеет - профессионально-этическими нормами коммуникации для эффективной бесконфликтной профессиональной деятельности; - методами и приемами работы с конфликтами.
ПК-8.1. Знать: основные служебные задачи должностных лиц МЧС России в период действия военного или чрезвычайного положения, проведения контртеррористической или гуманитарной операции, в условиях вооруженного конфликта, ликвидации пожаров, последствий аварий, катастроф природного и техногенного характера, иных чрезвычайных ситуаций; формы и методы морально-психологического обеспечения должностных лиц МЧС России при выполнении служебных задач.	Знает - этические нормы при осуществлении психодиагностической работы в малых и больших социальных группах. - причины и факторы конфликтов, в том числе в период действия военного и чрезвычайного положения.
ПК-8.2. Уметь: осуществлять морально-психологическое обеспечение должностных лиц МЧС России при выполнении служебных задач в период действия	Умеет организовывать работу малых и больших групп, направленную на предупреждение и регулирование конфликтов.

военного или чрезвычайного положения.	
ПК-8.3. Владеть: навыками планирования мероприятий морально-психологического обеспечения должностных лиц МЧС России при выполнении служебных задач в период действия военного или чрезвычайного положения.	Владеет - основами профессионального мышления и этики поведения в конфликтах. Обладает знаниями и навыками командообразования; - навыками планирования мероприятий морально-психологического обеспечения должностных лиц МЧС России при выполнении служебных задач в период действия военного или чрезвычайного положения.

3. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, основной профессиональной образовательной программы специалитета по специальности 37.05.02 «Психология служебной деятельности», специализации «Морально-психологическое обеспечение служебной деятельности».

3. Структура и содержание дисциплины

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 3 зачётных единиц – 108 часов.

4.1 Распределение трудоемкости дисциплины по видам работ по семестрам

для очной формы обучения

Вид учебной работы	Трудоемкость		
	з.е.	час.	по семестрам
			6
Общая трудоемкость дисциплины по учебному плану	3	108	108
Контактная работа, в том числе:		38	38
Аудиторные занятия		36	36
Лекции (Л)		18	18
Практические занятия (ПЗ)		18	18
Лабораторные работы (ЛР)			
Консультации перед экзаменом		2	2
Самостоятельная работа (СРС)		34	34
в том числе:			
курсовая работа (проект)			
Зачет			
Экзамен		36	36

4.2 Темы дисциплины и виды занятий

№ п. п.	Наименование тем	Всего часов	Количество часов по видам занятий		Контроль	Консультация	Самостоятельная работа, в том числе консультация
			Лекции	Практические/Семинары			
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Тема 1. Психология конфликта в системе наук	10	4	2			4
2	Тема 2. Эмоциональная природа конфликта	8	2	2			4
3	Тема 3. Стресс, депрессия, агрессия и профессиональное выгорание как источник конфликта	12	2	4			6
4	Тема 4. Внутриличностный конфликт	8	2	2			4
5	Тема 5. Межличностный и межгрупповой конфликт	10	2	4			4
6	Тема 6. Конфликтное взаимодействие и техники решения конфликтов	12	4	2			6
7	Тема 7. Психологические особенности предупреждения конфликтов в профессиональной деятельности личности	10	2	2			6
	Консультация	2				2	
	Экзамен	36			36		
	Итого по дисциплине	108	18	18	36	2	34

4.3 Содержание дисциплины

Тема 1. Психология конфликта в системе наук

Лекция. Психология конфликта на границе конфликтологии, социологии и психологии. Предмет и функции психологии конфликта. Определение понятия конфликт. Классификация видов конфликтных явлений. Природа социальных конфликтов. Признаки и виды конфликтов. Феноменология конфликтов. Структурные характеристики конфликта. Стороны конфликта. Условия конфликта. Предмет конфликта. Действия участников конфликта. Исход конфликта. Конфликтная ситуация, её специфика и динамика развития. Критические жизненные ситуации. Восприятие ситуации. Определение ситуации как конфликтной.

Практическое занятие. Социология конфликта по К. Марксу и Г. Зиммелю. Начало конфликтологии: по Р. Дарендорфу и Л. Козеру. Методы изучения конфликта: наблюдение, эксперимент, моделирование, опрос.

Самостоятельная работа. Социально-психологические факторы, влияющие на возникновение конфликта.

Рекомендуемая литература:

Основная [1, 3];

Дополнительная [1, 2].

Тема 2. Эмоциональная природа конфликта

Лекция. Психоэмоциональное напряжение. Отрицательные и положительные эмоциональные переживания. Социально-эмоциональные типы отношений. Социальная напряжённость и социальные противоречия. Стадии социальной напряжённости. Социальная напряжённость как условие эмоционального проявления конфликта. Социальные противоречия и эмоциональные проявления. Проблема эмоций и психологической совместимости. Эмоциональное выгорание и его фазы. Эмоционально-волевая регуляция.

Практическое занятие. Эмоциональный интеллект в работе с конфликтами. Техники саморегуляции эмоций. Методы диагностики эмоций личности.

Самостоятельная работа. Эмоциональная напряжённость и социальные противоречия.

Рекомендуемая литература:

Основная [1, 2, 3];

Дополнительная [1, 2].

Тема 3. Стресс, депрессия, агрессия и профессиональное выгорание как источник конфликта

Лекция. Стресс и причины его возникновения. Стресс как источник конфликта. Механизмы совладания со стрессом. Психологические факторы возникновения депрессии. Депрессия и конфликт. Агрессия, её виды и причины

возникновения. Фрустрация как основа возникновения агрессии. Разновидности агрессивного поведения. Синдром профессионального выгорания и его проявление. Непримируемость между долгом и чувством самосохранения. Нравственная устойчивость и деформация личности сотрудника. Симптомы и стадии профессионального выгорания.

Практическое занятие. К. Хорни о невротической личности. Мотивационный подход в исследовании природы конфликта (З.Фрейд, Л. Берковиц). Ситуационный подход в исследовании природы конфликта (М. Дойч, М. Шериф). Когнитивный подход в исследовании природы конфликта (К.Левин, У. Клар)

Самостоятельная работа. Личностная конфликтогенность.

Рекомендуемая литература:

Основная [1, 3];

Дополнительная [1, 2].

Тема 4. Внутриличностный конфликт

Лекция. Общая характеристика внутриличностных конфликтов. Внутриличностный конфликт и причины его возникновения. Проблема классификации внутриличностного конфликта. Мотивационные конфликты. Когнитивные конфликты. Ролевые конфликты. Ситуация принятия решения как ситуация внутриличностного конфликта. Конфликт между мотивами. Возможности личности по преодолению силы противоречий (тенденции развития или нарушение целостности «Я»). Профессиональная деятельность как источник внутриличностных негативных переживаний. Причины утомления и конфликтогенность личности.

Практическое занятие. Восемь стадий психосоциального развития личности по Э. Эриксону. Конфликты детской души по К.Г. Юнгу. Природа человеческих конфликтов по А. Р. Лурия. Последствия внутриличностных конфликтов: психологическая устойчивость личности.

Самостоятельная работа. Внутренний конфликт как способ адаптации к профессиональной деятельности.

Рекомендуемая литература:

Основная [1, 3];

Дополнительная [1-3].

Тема 5. Межличностный и межгрупповой конфликт.

Лекция. Дифференциация понятий межличностного и межгруппового конфликта. Межличностный конфликт: причины, структура и сферы его проявления. Несовместимость потребностей, мотивов, целей, установок, взглядов, поведения в процессе и результате общения. Совместная деятельность как функциональная основа межличностных конфликтов. Применение принципа деятельности при анализе межличностных конфликтов. Деловая и личностная основа конфликтов сотрудников. Психологическая совместимость и сплоченность. Конфликтогенные личности и специфичность их поведения.

Особенности общения конфликтогенных личностей. Конфликтоустойчивость группы. Выбор стратегии реагирования.

Практическое занятие. Личностная основа конфликтов: характерологическая и ситуативная. Психологические особенности этнических групп с точки зрения их конфликтогенности. Гендерные особенности характеристики личности. Возрастные особенности развития личности с точки зрения их конфликтогенности. Особенности межличностного конфликта в семье: модели поведения в конфликте мужчин и женщин.

Самостоятельная работа. Межгрупповой конфликт с точки зрения мотивационного, ситуационного и когнитивного подходов.

Рекомендуемая литература:

Основная [1, 2];

Дополнительная [1].

Тема 6. Конфликтное взаимодействие и техники разрешения конфликтов.

Лекция. Стратегии и тактики взаимодействия. Техники «борьбы» и «сотрудничества» во взаимодействии. Виды психологического влияния и противостояние ему. Психологические барьеры и виды психологической защиты. Классификация психозащитных техник. Основные стратегии совладания. Копинг-поведение в конфликте. Стратегии работы с конфликтами. Психоаналитическая работа с конфликтом. Поведенческая психотерапия в работе с конфликтом. Работа с конфликтами в гуманистической психологии.

Практическое занятие. Профилактика конфликтности. Виды психологической защиты. «Силовые» методы в разрешении конфликтов. Основные формы решения конфликта с помощью третьей стороны: арбитраж, медиаторство. Стратегии поведения в конфликте по К. Томасу.

Самостоятельная работа. Правила взаимодействия в конфликтных ситуациях.

Рекомендуемая литература:

Основная [1];

Дополнительная [1, 2].

Тема 7. Психологические особенности предупреждения конфликтов в профессиональной деятельности личности

Лекция. Психологические особенности конфликтов в организации. Стилль руководства и его конфликтогенность. Личностные особенности руководителя, влияющие на успешность предупреждения конфликтов в профессиональной деятельности. Основные условия обеспечения успеха профессиональной деятельности руководителя в конфликтной ситуации. Проблема принятия решения в конфликтной ситуации. Процесс трансформаций конфликтной ситуации. Формирование альтернатив, из которых осуществляется выбор решения.

Практическое занятие. Психологические особенности разрешения конфликтов в условиях профессиональной деятельности. Диагностика, анализ и

управление конфликтом в профессиональной деятельности. Формирование навыков конструктивного поведения в конфликтах в профессиональной деятельности.

Самостоятельная работа. Психологические особенности общения и деятельности руководителя в конфликтной ситуации.

Рекомендуемая литература:

Основная [1, 3];

Дополнительная [1, 2].

5. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины

При реализации программы дисциплины используются лекционные и практические занятия.

Общими целями занятий являются:

- обобщение, систематизация, углубление, закрепление теоретических знаний по конкретным темам дисциплины;
- формирование умений применять полученные знания на практике, реализация единства интеллектуальной и практической деятельности;
- выработка при решении поставленных задач профессионально значимых качеств: самостоятельности, ответственности, точности, творческой инициативы.

Целями лекции являются:

- дать систематизированные научные знания по дисциплине, акцентируя внимание на наиболее сложных вопросах;
- стимулировать активную познавательную деятельность обучающихся, способствовать формированию их творческого мышления.

В ходе практического занятия обеспечивается процесс активного взаимодействия обучающихся с преподавателем; приобретаются практические навыки и умения. Цель практического занятия: углубить и закрепить знания, полученные на лекции; формирование навыков использования знаний для решения практических задач; выполнение тестовых заданий по проверке полученных знаний и умений.

Консультации проводятся в учебной группе и носят групповой характер.

Самостоятельная работа обучающихся направлена на углубление и закрепление знаний, полученных на лекциях и других занятиях, выработку навыков самостоятельного активного приобретения новых, дополнительных знаний, подготовку к предстоящим занятиям.

6. Оценочные материалы по дисциплине

Текущий контроль успеваемости обеспечивает оценивание хода освоения дисциплины, проводится в соответствии с содержанием дисциплины по видам занятий в форме опроса, докладов, тестирования.

Промежуточная аттестация обеспечивает оценивание промежуточных и окончательных результатов обучения по дисциплине проводится в форме

экзамена.

6.1. Примерные оценочные материалы:

6.1.1. Текущего контроля

Типовые вопросы для опроса:

1. Конфликтная компетентность.
 2. Социально-психологические факторы, влияющие на возникновение конфликта.
 3. Психоэмоциональное напряжение.
 4. Отрицательные и положительные эмоциональные переживания.
- Конкурентные социально-эмоциональные типы отношений.
5. Социально-эмоциональные типы отношений.
 6. Социальные противоречия и эмоциональные проявления.
 7. Проблема эмоций и психологической совместимости.
 8. Эмоциональное выгорание и его фазы.
 9. Эмоционально-волевая регуляция.
 10. Эмоциональная природа поведения в конфликте.
 11. Специфика управления эмоциями.
 12. Эмоциональная напряжённость и социальные противоречия.

Типовые темы для докладов:

1. Изучение механизмов возникновения конфликта.
2. Внутриличный конфликт как провокатор межличностного конфликта.
3. Технологии эффективного бесконфликтного общения.
4. Основные психологические концепции внутриличных конфликтов.
5. Манипулятивные технологии и противостояние им.
6. Психотехника конфликта и конфликтологическая компетентность.
7. Познание людьми друг друга в конфликтной деятельности.
8. Психология спора. Уловки в споре и их нейтрализация.
9. Конфликт интерпретаций.
10. Диалог в практической психологии.
11. Эволюция сознания в разрешении глобальных конфликтов.
12. Теоретические принципы исследования межличностного конфликта в отечественной социальной психологии.
13. Парадоксы конфликтофобии.
14. Конфликтологический анализ криминогенных ситуаций
15. Г. Зиммель о конфликте современной культуры
16. Козер о функциях социального конфликта
17. А. Фрейд о механизмах защиты
18. Основные психологические теории конфликта в психоанализе
19. К. Хорни о невротической личности
20. К. Юнг о конфликтах детской души
21. Информационные войны
22. Э. Шостром о манипуляции
23. К. Левин о типах конфликтов
24. Лурия А.Р. Об экспериментальных конфликтах

25. Социологические традиции изучения конфликта
26. Социал-дарвинистские представления о конфликте
27. Игры, в которые играют люди (работы Э. Берна)
28. Применение власти при разрешении конфликтов по Х.Корнелиус и Ш.

Фейр

29. Теория управленческой борьбы
30. Позиционная борьба
31. Феноменология манипуляций
32. Манипулятивная природа социума
33. Культурные предпосылки манипуляций
34. Деформации общения. Механизмы манипулятивного воздействия
35. Глобальные и региональные конфликты
36. Этнические конфликты

Типовые задания для контрольных работ:

Выберите вариант правильного ответа в каждом из вопросов.

1. Конфликт – это:

- а) борьба мнений;
- б) спор, дискуссия по острой проблеме;
- в) противоборство на основе столкновения противоположно направленных мотивов или суждений;
- г) соперничество, направленное на достижение победы в споре
- д) столкновение противоположных позиций.

2. Противоборство — это:

- а) открытое высказывание несогласия по какому-либо вопросу
- б) столкновение интересов;
- в) нанесение взаимного ущерба;
- г) борьба мнений;
- д) соперничество по поводу какого-либо предмета.

3. Необходимыми и достаточными условиями возникновения конфликта между субъектами социального взаимодействия являются:

- а) наличие у них противоположных суждений или мотивов и желание хотя бы одного из них одержать победу над другим;
- б) наличие у них противоположно направленных мотивов или суждений, а также состояние противоборства между ними;
- в) наличие у них противоположных позиций и активные действия обеих сторон по достижению своих позиций;
- г) наличие у них противоположно направленных мотивов и открытые заявления о своих требованиях;
- д) наличие противоположных интересов у каждого из них и отсутствие возможностей по их реализации

6.1.2. Промежуточной аттестации

Примерный перечень вопросов, выносимых на экзамен

1. Феноменология описание конфликта и его структура.

2. Конфликтная ситуация, её специфика и динамика развития.
3. Определения и предмет конфликтологии.
4. Природа социальных конфликтов, их причины, особенности протекания в различных сферах общественной жизни.
5. Источники и виды конфликтов.
6. Психология конфликта как форма связи конфликтологии и психологией.
7. Социальная психология о природе конфликта.
8. Психологические теории о конфликте: психоанализ, бихевиоризм, гуманистическая психология. Участники конфликта и конфликтные переживания.
9. Социальная напряжённость как условие эмоционального проявления конфликта.
10. Социальные противоречия и эмоциональные проявления.
11. Проблема эмоций и психологической несовместимости. Эмоциональное выгорание и его фазы. Эмоционально-волевая регуляция.
12. Стресс как источник конфликта.
13. Депрессия и конфликт.
14. Агрессия её виды и причины возникновения.
15. Фрустрация как основа возникновения агрессии.
16. Синдром профессионального выгорания и его проявление.
17. Нравственная устойчивость и деформация личности сотрудника.
18. Общая характеристика внутриличностных конфликтов.
19. Внутриличностный конфликт и причины его возникновения.
20. Проблема классификации внутриличностного конфликта.
21. Личностный, противоречивый смысл – конфликтный смысл действий.
22. Ситуация принятия решения как ситуация внутриличностного конфликта.
23. Возможности личности по преодолению силы противоречий (тенденции развития или нарушение целостности «Я»).
24. Профессиональная деятельность как источник внутриличностных негативных переживаний.
25. Причины утомления и конфликтогенность личности.
26. Последствия внутриличностных конфликтов.
27. Психологическая устойчивость личности
28. Межличностный конфликт: причины, структура и сферы его проявления.
29. Межличностный конфликт как столкновение личностей в результате несовместимости их потребностей, мотивов, целей, установок, взглядов, поведения в процессе и результате общения.
30. Совместная деятельность как функциональная основа межличностных конфликтов.
31. Применение принципа деятельности при анализе межличностных конфликтов.
32. Конфликтогенные личности и специфичность их поведения.
33. Особенности общения конфликтогенных личностей личностей.
34. Основные виды стратегии поведения в конфликте.

35. Профессиональная деятельность как источник межличностных длительных переживаний.

36. Психологическая сплочённость: понятие, сущность, групповая совместимость.

37. Конфликтоустойчивость группы.

38. Особенности межличностного конфликта в семье.

39. Психологические барьеры и виды психологической защиты.

40. Специфичные механизмы психологической защиты.

41. Тревожность и защитные реакции.

42. Копинг-поведение в конфликте.

43. Диагностика конфликта: сущность и содержание.

44. Анализ конфликтной ситуации.

45. Уровень неопределенности конфликта.

46. Стилль руководства и его конфликтогенность.

47. Личностные особенности руководителя, влияющие на успешность предупреждения конфликтов в профессиональной деятельности.

48. Основные условия обеспечения успеха профессиональной деятельности руководителя в конфликтной ситуации.

49. Проблема принятия решения в конфликтной ситуации.

50. Процесс трансформаций конфликтной ситуации. Формирование альтернатив, из которых осуществляется выбор решения.

Примерный перечень практических вопросов, выносимых на экзамен

Конфликтная ситуация 1. В оздоровительный лагерь мама привезла 2х дочерей 10 и 13 лет. При расселении по отрядам, мама попросила у воспитателя поместить обеих девочек в старший отряд. Оказалось, что старший отряд уже полностью укомплектован. Воспитатель предложила расселить девочек в разные отряды по возрасту или отправить обеих девочек в отряд, где средний возраст детей составляет 10 лет. Старшая из сестёр отказалась идти в этот отряд, а младшая не хочет быть в отряде без старшей сестры. Мама сказала, что заберёт детей из лагеря, если выход не будет найден.

Конфликтная ситуация 2. Директор фирмы «Атлант», Миронов Евгений Михайлович, вот уже «битый» час пылал от гнева: сегодня он подводил итоги работы первого квартала текущего года. И что же? Ситуация на рынке холодильников резко изменилась: покупательский спрос упал, и на складах фирмы скопилось большое количество непроданных холодильников. – Это Вы виноваты! – кричал директор на своего заместителя, коммерческого директора Петрова Ивана Ивановича. – Разве Вы не понимаете, что медлить нельзя?! Склады затоварены, холодильники не проданы, прибыли нет. А чем платить зарплату работникам? Чем, я Вас спрашиваю?! Может быть мне заплатить людям, взяв деньги из Вашего кармана? Вы как коммерческий директор разве не должны изучать конъюнктуру рынка? Разве не Ваша обязанность предупреждать обо всех переменах, происходящих на рынке, руководство фирмы? Красный от обиды на директора Петров поднялся со своего места и сразу же пошел в наступление: – Я знаю свои обязанности и до сих пор выполнял их хорошо. И Вы, Евгений

Михайлович, прекрасно об этом знаете. И в данной ситуации моей вины нет. Ведь уже в январе у меня появилась тревога по поводу реализации холодильников. И поэтому я дал устное указание Владимиру Петровичу Сидорову определить конъюнктуру рынка на февраль и март. Это, между прочим, Сидоров является начальником отдела службы маркетинга. И это в его обязанности входит изучение положения на рынке. Это он должен доложить, кто, сколько, почему и когда продает и покупает товаров. И как меняется ситуация на рынке товаров и услуг. Вот пусть и выполняет свои обязанности лучше. А я свое дело сделал так, как надо.-Что?! – подскочил на своем месте Сидоров, - Вы мне давали устное указание? Да я об этом впервые слышу! Не тактичный Вы человек, Иван Иванович. Вы думаете, что если я молчу, так на меня можно любые неприятности свалить? Вы как коммерческий директор не продали холодильники, а я виноват? Ну, уж дудки! Я за Вас отвечать не согласен.

Конфликтная ситуация 3. Николай и Иван работают системными администраторами. Николай заболел и попросил Ивана поработать в его смену, объяснив, что у него высокая температура. Иван одну смену поработал один, а в следующий раз не пошел, т.к. посчитал, что на работу должен уже выйти Николай. А Николай тем временем все еще температурил. В итоге, на работу никто не ходил в течение 2х смен Николая. Инспектор по кадрам вызвала специалистов «на ковер». Только там специалисты выяснили, что никто на работу не ходил. На вопрос инспектора по кадрам, почему никто не ходил на работу, Иван ответил, что была очередь Николая. В свою очередь Николай настаивал на своей версии: я болею, с кровати не встаю, у меня высокая температура, постельный режим, и вы хотите, чтобы я пришел администрировать Linux-сервер?!! Иван тем же тоном: «А почему ты не сказал, что еще болеешь?! Почему не сказал, чтоб еще 2 дня я один работал?!» Реакция Николая: «А почему бы тебе не спросить у меня, выздоровел ли я, выйду ли я на работу?» Иван: «А почему я должен спрашивать?» В итоге каждый участник конфликта остался при своем мнении: мы оба виноваты, но моя вина меньшая. После объяснения с инспектором по кадрам, или, если точнее, выяснения отношений между собой пошли и разобрали завал электронных писем от недовольных пользователей сервера.

Конфликтная ситуация 4. Урок в 8-м классе. Проверая домашнее задание, учительница трижды вызывает одного ученика. Все три раза мальчик отвечал молчанием, хотя обычно по этому предмету хорошо успевал. В результате «двойка» в журнале. На следующем уроке опрос вновь начался с него. И когда он опять не стал отвечать, учительница удалила его с урока. Та же история повторилась на следующих двух занятиях, потом последовали прогулы и вызов родителей в школу. Но родители выразили учительнице недоверие за то, что не сумела найти подход к их сыну. А та, в свою очередь, высказала претензии им - родителям, не уделяющим, по ее мнению, должного внимания сыну и его школьным делам. Разговор продолжился в кабинете директора.

Конфликтная ситуация 5. Екатерина является государственной служащей, стаж работы около 20 лет, состоит в браке, двое детей. На работе объявили конкурс с целью выявления кандидата на более высокий пост. Екатерина решила

попробовать свои силы, поскольку считает имеющийся опыт работы и полученные навыки хорошим подспорьем для получения этой должности. Однако вместе с ней еще одна коллега, работающая с ней в одном отделе, подала документы с заявкой на участие в этом конкурсе. В результате прохождения конкурсных испытаний Екатерина все-таки была признана наиболее подходящей кандидатурой, при этом ее коллегу делегировали в другой кабинет, а к Екатерине в напарники посадили нового сотрудника. Затем последовали многочисленные истерики второй стороны (проигравшей конкурс), клевета на Екатерину начальству и даже нелепые пожелания в адрес ее семьи (нездоровье детей, потерю мужа и распада семьи). Екатерина не поддается на едкие замечания коллеги и продолжает исполнять свои служебные обязанности, однако ее тревожит нездоровый психологический климат в коллективе, есть желание разрядить обстановку и наладить отношения с коллегой

6.2. Показатели и критерии оценивания промежуточной аттестации

Система оценивания включает:

Форма контроля	Показатели оценивания	Критерии оценивания	Оценка
экзамен	правильность и полнота ответа	дан правильный, полный ответ на поставленный вопрос, показана совокупность осознанных знаний по дисциплине, доказательно раскрыты основные положения вопросов; могут быть допущены недочеты, исправленные самостоятельно в процессе ответа.	отлично
		дан правильный, недостаточно полный ответ на поставленный вопрос, показано умение выделить существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи; могут быть допущены недочеты, исправленные с помощью преподавателя.	хорошо
		дан недостаточно правильный и полный ответ; логика и последовательность изложения имеют нарушения; в ответе отсутствуют выводы.	удовлетворительно

		ответ представляет собой разрозненные знания с существенными ошибками по вопросу; присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения; дополнительные и уточняющие вопросы не приводят к коррекции ответа на вопрос.	неудовлетворительно
--	--	---	---------------------

7. Ресурсное обеспечение дисциплины

7.1. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение

Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства:

- Microsoft Windows 7 Professional – Системное программное обеспечение. Операционная система. [Коммерческая (Volume Licensing)]; ПО-72В-264;
- Microsoft Windows 8 Professional – Системное программное обеспечение. Операционная система. [Коммерческая (Volume Licensing)]; ПО-842-573;
- Microsoft Windows Professional, Russian – Системное программное обеспечение. Операционная система. [Коммерческая (Volume Licensing)]; ПО-ВЕ8-834;
- Microsoft Office Standard (Word, Excel, Access, PowerPoint, Outlook, OneNote, Publisher) – Пакет офисных приложений [Коммерческая (Volume Licensing)]; ПО-D86-664;
- Adobe Acrobat Reader DC – Приложение для создания и просмотра электронных публикаций в формате PDF [Бесплатная]; ПО-F63-948;
- 7-Zip – Файловый архиватор [Бесплатная]; ПО-F33-948;
- Apache OpenOffice – Пакет офисных приложений [Открытая]; ПО-ЕВ7-115;
- Google Chrome – Браузер [Открытая]; ПО-F2С-926;
- LibreOffice – Пакет офисных приложений [Открытая]; ПО-СВВ-979;
- Альт Образование 8 – Системное программное обеспечение. Операционная система. [Открытая]; ПО-534-102.

7.2. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Информационная справочная система — Сервер органов государственной власти Российской Федерации <http://россия.рф/> (свободный доступ); профессиональные базы данных — Портал открытых данных Российской Федерации <https://data.gov.ru/> (свободный доступ); федеральный портал «Российское образование» <http://www.edu.ru> (свободный доступ); система

официального опубликования правовых актов в электронном виде <http://publication.pravo.gov.ru/> (свободный доступ); федеральный портал «Совершенствование государственного управления» <https://ar.gov.ru> (свободный доступ); электронная библиотека университета <http://elib.igps.ru> (авторизованный доступ); электронно-библиотечная система «ЭБС IPR BOOKS» <http://www.iprbookshop.ru> (авторизованный доступ).

7.3. Перечень литературы

Основная литература:

1. Лукьянова Е.Л., Меткин М.В. Психология конфликта [Электронный ресурс] учебное пособие/ Лукьянова Е.Л., Меткин М.В. – СПб.: Санкт-Петербургский университет ГПС МЧС России, 2019г. – 184 с. Режим доступа: <http://elib.igps.ru/?16&type=card&cid=ALSFR-6ec45bd5-35cc-4eae-8380-379455f889de&remote=false>

2. Семенов, В. А. Конфликтология : учебное пособие / В. А. Семенов. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2021. — 383 с. — ISBN 978-5-4497-0951-6. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/102329.html> (дата обращения: 20.06.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

3. Хорни, К. Наши внутренние конфликты. Конструктивная теория невроза : монография / К. Хорни. — 2-е изд. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 218 с. — ISBN 978-5-4486-0424-9. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/79805.html> (дата обращения: 20.06.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

Дополнительная литература:

1. Шкроб, Н. В. Психология межличностных и межгрупповых отношений в профессиональной (служебной) деятельности : учебное пособие / Н. В. Шкроб, Ю. Г. Хлоповских. — Железногорск : Сибирская пожарно-спасательная академия ГПС МЧС России, 2023. — 167 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/130879.html> (дата обращения: 14.06.2023). — Режим доступа: для авторизир. Пользователей

2. Скибицкий, Э. Г. Управление конфликтами в профессиональной деятельности : учебное пособие / Э. Г. Скибицкий, Е. Т. Китова. — Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2019. — 196 с. — ISBN 978-5-7782-3859-6. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/98822.html> (дата обращения: 20.06.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

3. Лурия, А. Р. Природа человеческих конфликтов: объективное изучение дезорганизации поведения человека / А. Р. Лурия ; под редакцией В. И. Белопольского. — 2-е изд. — Москва : Когито-Центр, 2019. — 526 с. — ISBN 5-89353-032-2. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/88290.html> (дата обращения: 20.06.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

7.4. Материально-техническое обеспечение

Для проведения и обеспечения занятий используются помещения, которые представляют собой учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных программой специалитета, оснащённые оборудованием и техническими средствами обучения: автоматизированное рабочее место преподавателя, маркерная доска, мультимедийный проектор, документ-камера, посадочные места обучающихся.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде университета.

Автор: Тарадина Ю.М.