Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Матвеев Александр Валерьевич
Должность: Проректор по образовательной деятельности
Дата подписания: 31.07.2026 11:48:55
Уникальный программный ключ:
287d28879a9eafccca070f6fe8b2fd87c7444eca

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Вологодский государственный университет»
(ВоГУ)

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по образовательной и воспитательной деятельности
_____ А.В. Матвеев
31 марта 2025 г.

УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Направление подготовки: ВСЕ НАПРАВЛЕНИЯ ПОДГОТОВКИ

Направленность (профиль): ВСЕ ПРОФИЛИ ПОДГОТОВКИ

Квалификация выпускника: БАКАЛАВР

Форма обучения: ОЧНО-ЗАОЧНАЯ

Кафедра: ПСИХОЛОГИИ, ПЕДАГОГИКИ И СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ

Вологда
2025 г.

Составитель рабочей программы
доцент, канд. психол. наук, доцент _____ / О.К. Соколовская /

Рабочая программа дисциплины УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ разработана в соответствии с ФГОС ВО, составлена на основании учебных планов.

Рабочая программа одобрена на заседании научно-методического совета университета.
Протокол от «31» марта 2025 г. № 4.

Председатель научно-методического
совета _____ /Матвеев А.В./

СОГЛАСОВАНО:

Начальник управления образовательной
деятельности _____ /О.И. Лихачева/

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Целями освоения дисциплины «Управление конфликтами в профессиональной деятельности» являются предотвращение споров, конфликтов и оказание помощи в их разрешении в процессе реализации профессиональной деятельности. Курс дисциплины призван сформировать у будущих бакалавров системные представления о природе, сущности споров и конфликтов в психологии профессиональной деятельности, их роли в современном мире, закономерностях их протекания и путях преодоления в профессиональной команде.

2. МЕСТО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ УЧЕБНОГО ПЛАНА

Дисциплина «Управление конфликтами в профессиональной деятельности» относится к дисциплинам универсального элективного модуля (общеуниверситетским дисциплинам) части, формируемой участниками образовательных отношений. Для освоения данной дисциплины как последующей необходимо изучение дисциплины «Психология профессиональной деятельности». Освоение данной дисциплины как предшествующей необходимо для прохождения производственной практики.

Освоение дисциплины возможно с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде.

УК-3.1 Определяет свою роль в социальном взаимодействии и командной работе, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели.

Знает сущность и содержание, формы и виды социального взаимодействия, возможные ролевые позиции в межличностном, внутри- и межгрупповом взаимодействии

Умеет определять и корректировать свою социальную роль в межличностном и групповом взаимодействии для достижения поставленной цели

Владеет навыком выбора собственной стратегии поведения в команде в зависимости от условий

УК-3.2 Учитывает особенности поведения и интересы других участников при реализации своей роли в социальном взаимодействии и командной работе

Знает возможные особенности социального и индивидуального поведения участников команды, осознает возможные последствия противоречивости их и его собственных интересов

Умеет работать в команде, толерантно воспринимая различия в интересах и поведении её участников, с целью недопущения конфликтов

Владеет навыком разрешения конфликтных ситуаций

УК-3.3 Соблюдает нормы и установленные правила командной работы

Знает правила и нормы командной деятельности, виды личной и коллективной ответственности

Умеет применять основные методы и нормы социального воздействия внутри команды для достижения поставленной цели, осознает личную ответственность за результат

Владеет навыками правил работы в команде.

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ / МОДУЛЯ

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 ЗЕТ (72 часа), в том числе в семестрах:

2025-2026 уч. год

Семестр	Трудоемкость							РГР, курсовая работа, курсовой проект, контрольная работа	Форма промежуточной аттестации
	Всего		Контактная работа			СРС	Контроль		
	ЗЕТ	час.	час.			час.	час.		
			Лк.	Пр.	Лаб.				
4	2	72	8	8	-	56	-	-	зачет

С 2026-2027 уч. года

Семестр	Трудоемкость							РГР, курсовая работа, курсовой проект, контрольная работа	Форма промежуточной аттестации
	Всего		Контактная работа			СРС	Контроль		
	ЗЕТ	час.	час.			час.	час.		
			Лк.	Пр.	Лаб.				
4	2	72	6	6	-	60	-	-	зачет

2025-2026 уч. год

№	Наименование разделов и тем/ вид занятия	Се местр	Кол-во часов	Индикаторы достижения компетенций	Форма текущего контроля
	Тема 1. Введение в дисциплину «Разрешение споров и профилактика конфликтов в профессиональной деятельности»	**2**	**10**	**УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3**	
	Лекция 1: Характеристики основных стадий конфликта: конфликтогенная ситуация – инциденты – открытый конфликт – кризис – постконфликтная ситуация. Обсуждение исследуемых вопросов в микрогруппах с приведением конкретных примеров из практики.	2	4		Конспект по вопросам
	Самостоятельная работа: Самостоятельное изучение вопросов: Возникновение конфликтологии и ее развитие. Социология и психология спора и конфликта. Предмет и основные задачи конфликтологии. Практика преодоления и профилактики споров и конфликтов в профессиональной деятельности.	2	6		
	Тема 2: Структура конфликта и его анализ	**2**	**8**	**УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3**	
	Лекция 2: Мотивационный подход к анализу конфликта (Г. Зиммель, Л. Козер), когнитивная модель конфликта (М. Дойч). Ресурсные и ценностные конфликты. Источники ресурсного конфликта. Обсуждение исследуемых вопросов в микрогруппах с приведением конкретных примеров из практики.	2	2		Конспект по вопросам
	Самостоятельная работа: самостоятельное изучение вопросов: Характеристики участников спора и конфликта: мотивы участников, закономерности восприятия ими друг друга.	2	6		
	Тема 3: Возникновение и протекание конфликта в командной работе	**2**	**8**	**УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3**	
	Лекция 3. Возникновение и развитие ценностного конфликта. Внутриличностные конфликты и их преобразование в межличностные: амбивалентность; механизмы проекции, персонализации и поляризации. Порочный круг в межличностном конфликте. Значение модели развития конфликта и ее использование для профилактики конфликтов. Источники межгрупповых конфликтов, факторы, способствующие возникновению межгрупповых конфликтов, Условия и закономерности определения	2	2		Конспект по вопросам

	оппонентами ситуации как конфликтной, функции эмоциональных переживаний на этом этапе Обсуждение исследуемых вопросов в микрогруппах с приведением конкретных примеров из практики.				
	Самостоятельная работа: самостоятельное изучение вопросов: влияние восприятия конфликтной ситуации и оппонента на стратегию поведения в споре и конфликте. Анализ конфликтной ситуации.	2	6		
	Тема 4: Конфликтное взаимодействие и профилактика столкновений в командной работе	**2**	**8**	**УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3**	
	Практическое занятие 1: Эффективное поведение в конфликтогенной ситуации. Управление эмоциями. Эффективное поведение в ситуации, когда партнер вызывает негативные переживания: эффективная критика, Я-сообщения. Эффективные способы реагирования на критику, уверенное поведение и оптимальное самоутверждение. Противодействие манипуляциям. Конфликт мнений: виды споров, правила корректного ведения спора, аргументация в споре. Участие в тренинговых упражнениях (Тренинг Васильев Н.Н. «Тренинг преодоления конфликтов»).	2	2		Отчет о выполнении практического задания
	Самостоятельная работа: рефлексия и описание полученного опыта. Подготовка рефлексивного самоотчета по результатам прохождения тренинга.	2	6		
	Тема 5: Стратегии поведения в конфликтной ситуации	**2**	**8**	**УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3**	
	Практическое занятие 2: Стратегии поведения в конфликтной ситуации в профессиональной деятельности: бездействие, уступок, наступление, поиск интегративного решения. Механизмы выбора стратегии взаимодействия в конфликтной ситуации: модель двойной заинтересованности, модель предполагаемой продуктивности. Решение кейсов.	2	2		Отчет о выполнении практического задания
	Самостоятельная работа: рефлексия и описание полученного опыта. Подготовка самоотчета по кейсовым заданиям.	2	6		
	Тема 6: Эскалация конфликта в профессиональной деятельности	**2**	**8**	**УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3**	
	Практическое занятие 3: Закономерности процесса эскалации конфликта в командной работе; модели эскалации: агрессивно-оборонительная модель, спиральная модель, модель структурных изменений в группе. Приверженность конфронтации: увязание в конфликте и противодействие увязанию. Участие в тренинговых упражнениях (Тренинг Васильев Н.Н. «Тренинг преодоления конфликтов»).	2	2		Отчет о выполнении практического задания
	Самостоятельная работа: рефлексия и описание полученного опыта. Подготовка рефлексивного самоотчета по результатам прохождения тренинга.	2	6		
	Тема 7: Профессиональный конфликт: пути его разрешения	**2**	**11**	**УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3**	
	Практическое занятие 4: Трудовые конфликты в профессиональной деятельности. Восприятие «своих» и «чужих» в команде. Выполнение деловой игры в команде; разыгрывание конфликтной ситуации в ролях с последующим анализом.	2	1		Отчет о выполнении практического задания
	Самостоятельная работа: рефлексия и описание полученного опыта. Подготовка самоотчета по	2	10		

	результатам выполнения практического задания.				
	Тема 8: Жесткие переговоры в профессиональном конфликте: техники разрешения	**2**	**11**	**УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3**	
	Практическое занятие 5. Переговоры в команде профессионалов. Виды переговоров: торговая модель (позиционный торг) и переговоры, основанные на модели «выигрыш-выигрыш». Позиционный торг: рекомендации по применению и ведению. Стратегии раскрытия своей позиции, жесткая и мягкая позиции; методы выжимания уступок и психологические манипуляции. Ограничения метода позиционного торга. Сотрудничество против конфликта. Гарвардский метод ведения принципиальных переговоров. Механизмы, способствующие выходу из конфликта: снятие эмоционального напряжения, катарсис, умиротворяющие жесты. Основные правила ведения примирительной беседы. Правила организации основных шагов в беседе: назначение встречи, подготовка условий, обсуждение проблемы, заключение соглашения. Область применения и ограничения метода. Дискуссия по изучаемым вопросам. Разыгрывание ситуации в ролях («Техники ведения жестких переговоров»).	2	1		Отчет о выполнении практического задания
	Самостоятельная работа: рефлексия и описание полученного опыта. Подготовка самоотчета по результатам выполнения практического задания (по результатам участия в дискуссии и деловой игре).	2	10		
	ИТОГО		**72**		

С 2026-2027 уч. года

№	Наименование разделов и тем/ вид занятия	Се-местр	Кол-во часов	Индикаторы достижения компетенций	Форма текущего контроля
1	**Тема 1. Конфликт как объект управления**	**4**	**22**	**УК-3.1,УК-3.2, УК-3.3**	Творческое задание
	Лекция 1. Теория конфликта: основные понятия и концепции. Причины конфликта. Классификация конфликтов. Структура конфликта. Функции конфликта. Динамика конфликта. Характеристика основных стадий конфликта.		2		
	Практическое занятие 1. Анализ конфликта. Выявление мотивации оппонентов с применением «Карты конфликта»		2		
	Самостоятельная работа: Применение методического приема «Карта конфликта» для выявления интересов конфликтующих сторон. Самостоятельное изучение вопросов: Возникновение конфликтологии и ее развитие. Предмет и основные задачи конфликтологии.		18		
2	**Тема 2 . Управление конфликтами: стратегии и методы**	**4**	**24**	**УК-3.1,УК-3.2, УК-3.3**	Творческое задание
	Лекция 2. Стратегии поведения в конфликте. Конструктивное поведение в конфликте		2		
	Практическое занятие 2. Изучение **с**тратегий поведения в конфликтных ситуациях. Эффективное поведение в конфликтогенной ситуации. Управление эмоциями в конфликте. Развитие навыков эмоциональной компетентности. Уверенное		2		

	(ассертивное) поведение в конфликте.				
	Самостоятельная работа: рефлексивный отчет по результатам тренинга, разработка рекомендаций для участников команды по бесконфликтному общению.		20		
3	**Тема 3. Переговоры - инструмент управления профессиональным конфликтом**	**4**	**22**	**УК-3.1,УК-3.2, УК-3.3**	Творческое задание
	Лекция 3. Переговоры в команде профессионалов. Виды переговоров: торговая модель (позиционный торг) и переговоры, основанные на модели «выигрыш-выигрыш». Медиация и ее роль в урегулировании конфликтных ситуаций в команде		2		
	Практическое занятие 3. Навыки уверенной коммуникации в процессе переговоров. Медиативный подход в урегулировании профессиональных конфликтов. Алгоритм медиативной беседы.		2		
	Самостоятельная работа: Моделирование процедуры медиации – написание конспекта медиативной беседы.		18		
	КОНТРОЛЬ		4		
	ИТОГО		**72**		

5. КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ И ЗАДАНИЯ

5.1. Перечень контрольных вопросов и заданий для текущего контроля представлен в Фонде оценочных средств по данной дисциплине.

5.2. Перечень контрольных вопросов и заданий для промежуточной аттестации

5.2.1 Задания для проведения промежуточной аттестации в форме зачета **могут** включать

- вопросы, требующие устного или письменного ответа;
- практические задания, требующие практического решения и ответа в устной или письменной форме;
- тесты, проводимые в письменной/ электронной форме.

Вопросы, требующие устного или письменного ответа

1. Охарактеризуйте процесс возникновения конфликтологии и ее развитие. Раскройте предмет и основные задачи конфликтологии.
2. Выделите источники ресурсного конфликта в команде: социальные дилеммы, конкуренция, восприятие несправедливости в распределении ресурсов, зеркальное восприятие оппонентов, формирование образа врага.
3. Охарактеризуйте возникновение и развитие ценностного конфликта в профессиональной деятельности. Внутриличностные конфликты и их преобразование в межличностные: амбивалентность; механизмы проекции, персонализации и поляризации.
4. Укажите источники межгрупповых профессиональных конфликтов, факторы, способствующие возникновению межгрупповых конфликтов.
5. Дайте характеристику участников конфликта: мотивы участников, закономерности восприятия ими друг друга; влияние восприятия конфликтной ситуации и оппонента на стратегию поведения в конфликте.

6. Раскройте стратегии поведения в конфликтной ситуации.

7. Раскройте механизмы выбора стратегии взаимодействия в конфликтной ситуации. Условия, определяющие целесообразность и эффективность поведенческих стратегий.

8. Дайте характеристику переговорам. Виды переговоров: торговая модель (позиционный торг) и переговоры, основанные на модели «выигрыш-выигрыш».

9. Охарактеризуйте основной процесс переговоров в команде: способы создания рабочей атмосферы, техники аргументации, противодействие манипуляциям. Завершение переговоров, формализация договоренности.

10. Охарактеризуйте медиацию как альтернативный способ разрешения конфликта.

11. Перечислите и обоснуйте принципы медиации.

12. Назовите виды стратегий поведения в конфликте, приведите примеры.

13. Охарактеризуйте подходы к разрешению конфликтов.

14. Назовите техники медиативного подхода, приведите примеры.

15. Назовите правила проведения процедуры медиации.

16. Охарактеризуйте инструменты медиации, приведите примеры.

17. Расскажите об особенностях проявления эмоций в конфликте.

18. Опишите логику разрешения конфликтов с помощью процедуры медиации.

19. Охарактеризуйте инструменты создания атмосферы доверия и безопасности.

20. Охарактеризуйте особенности восприятия информации в конфликте.

21. Опишите фильтры восприятия в конфликте, приведите примеры.

22. Предложите возможные направления работы по профилактике конфликтов в учреждении.

Практические задания,
требующие практического решения и ответа в устной или письменной форме

Представьте анализ кейса (на выбор студента)

Алгоритм анализа:

1.Определите субъектов конфликта. Кто вовлечён в конфликт? Какие роли выполняют участники?

2.Сформулируйте конфликтную ситуацию. Опишите событие, которое стало источником напряжения.

3.Определите предмет конфликта.Что конкретно лежит в основе разногласий?

4.Выделите требования (позицию) каждой стороны.Чего официально добивается каждый участник?

5.Выявите интересы сторон.Почему для участников важна именно эта позиция? Какие глубокие потребности скрываются за требованием?

6.Определите опасения сторон.Чего боятся участники конфликта?

7.Разработайте рекомендации по решению конфликта.Основываясь на выявленных интересах и опасениях, предложите способы преодоления напряжённости.

Примеры кейсов:

Инженер по технике безопасности Ольга обнаружила, что при строительстве торгового центра используются более дешёвые материалы для электропроводки, не соответствующие проекту. Прораб Сергей объясняет это тем, что подрядчик сорвал поставки, а сроки горят. Он просит Ольгу «закрыть глаза» на нарушение до сдачи объекта, обещая всё переделать потом. Ольга отказывается подписывать акт приёмки скрытых работ.

В школу приходит новый учитель информатики, Иван, выпускник вуза. Он предлагает перевести школьную газету в электронный формат, создать сайт школы и вести соцсети для родителей. Завуч по воспитательной работе, Мария Петровна, которая 30 лет курировала бумажную стенгазету, воспринимает это как попытку обесценить её многолетний труд и «лишить детей живого общения». На собрании она заявляет, что «дети и так слишком много сидят в телефонах».

5.2.2 Оценивание уровня сформированности индикаторов компетенций у обучающихся на соответствие их подготовки ожидаемым результатам, описание их показателей, критериев и шкал оценивания в процессе проведения промежуточной аттестации представлено в Фонде оценочных средств по данной дисциплине.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1. Учебно-методическое обеспечение

Библиографическое описание по ГОСТ	**Кол-во экземпляров в НБ ВоГУ**
Рекомендуемая литература	
Васильев, Н. Н. Управление конфликтом: тренинг: учебно-методическое пособие/ Н. Н. Васильев. - Вологда: ВоГУ, 2024. - 83 с. - URL: http://library.vogu35.ru/biblio/vasiljev/book5/2024_Vasiljev_upravl_konfl.pdf	ЭБС Университетская библиотека online
Горчакова, Е. Б. Конфликтология: психологический практикум : учебное пособие / Е. Б. Горчакова. — Владивосток : ВВГУ, 2019. — 132 с. — ISBN 978-5-9736-0561-2. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/161438	ЭБС Лань
Емельянов, С. М. Управление конфликтами в организации : учебник и практикум для вузов / С. М. Емельянов. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 222 с. — URL: https://urait.ru/bcode/585409	ЭБС "Юрайт"
Заглодина, Т. А. Конфликтология: практикум : учебное пособие / Т. А. Заглодина, О. С. Копалова. — Екатеринбург : РГППУ, 2023. — 80 с. — ISBN 978-5-8050-0770-6. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/369002	ЭБС Лань
Козырев, Г. И. Конфликтология: учебник для вузов по направлению 040200 "Социология" / Г. И. Козырев. - Москва: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2010. - 304 с.	24
Психолого-педагогическая практика : медиативный подход к разрешению конфликтов в образовании: учебно-методическое пособие / Е. Н. Вадурина, Н. Ю. Камракова, Н. В. Носова, А. В. Яблокова. - Вологда: ВоГУ, 2022. - 47с. URL: http://library.vogu35.ru/biblio/vadurina/book2/2022_vadurina_psyc_ped.pdf	ЭБС Университетская библиотека online
Трандина, Е. Е. Управление конфликтами в профессиональной деятельности: учебное пособие/ Е. Е. Трандина. - Вологда: ВоГУ, 2021. - 78 с. - URL: http://library.vogu35.ru/biblio/trandina/book15/2021_trandina_upr_konf.pdf	ЭБС Университетская библиотека online

6.2. Информационное обеспечение

1. ЭБС Лань : официальный ресурс. – СПб : ООО «ЭБС ЛАНЬ». – URL: https://e.lanbook.com/

2. Образовательная платформа для университетов и колледжей «Юрайт» : официальный ресурс. – Москва : ООО «Электронное издательство Юрайт». – URL: https://urait.ru/

3. Университетская библиотека онлайн : электронная библиотечная система. – Москва : Директ-Медиа : НексМедиа. – URL: http://www.biblioclub.ru

4. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU : официальный ресурс. – Москва : РУНЕБ. – URL: http://elibrary.ru.

6.3. Программное обеспечение (лицензионное)

Windows 7 (подписка DreamSpark 1203905817), LibreOffice (лицензия GPL), Adobe Reader (лицензия GPL).

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

№№ п/п	Перечень основного оборудования
1	**2**
1.	компьютер/ноутбук, мультимедийный проектор, экран, аудиторная доска

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ,
ВНОСИМЫЕ В РАБОЧУЮ ПРОГРАММУ ДИСЦИПЛИНЫ

№ п/п	Содержание изменения	Протокол заседания кафедры	Автор рабочей программы дисциплины, ответственный за внесение изменений	Зав. кафедрой
1	Внесены изменения в - п.4 Структура и содержание учебной дисциплины - п.5 Контрольные вопросы и задания - п.6 Учебно-методическое и информационное обеспечение учебной дисциплины	Протокол заседания Ученого совета университета от «08» мая 2026 г. № 10	О.К. Соколовская	Н.В. Носова