

Белорусский государственный университет

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе и
образовательным инновациям

О.И. Чуприс

Регистрационный № УД- 5282/уч.



**ПСИХОЛОГИЯ УПРАВЛЕНИЯ КОНФЛИКТНЫМИ И
КРИЗИСНЫМИ КОММУНИКАЦИЯМИ**

**Учебная программа учреждения высшего образования
по учебной дисциплине
цикла дисциплин специальной подготовки
для специальности II ступени высшего образования (магистратуры):
1-23 81 06 «Психология в бизнесе»**

2018 г.

Учебная программа составлена на основе:

образовательного стандарта ОСВО 1-23 81 06 – 2014; учебных планов УВО № E23-293 / уч. – 2017, № E23з-294 / уч. – 2017.

СОСТАВИТЕЛИ:

Ю.С. Смирнова, кандидат психологических наук, доцент.

РЕЦЕНЗЕНТЫ:

О.Г. Митрофанова, доцент кафедры общей и социальной психологии факультета психологии УО «Гродненский государственный университет имени Янки Купалы», кандидат психологических наук.

Г.А. Фофанова, доцент кафедры психологии факультета философии и социальных наук Белорусского государственного университета, кандидат психологических наук.

РЕКОМЕНДОВАНА К УТВЕРЖДЕНИЮ:

Кафедрой психологии Белорусского государственного университета (протокол № 7 от 03.04.2018 г.);

Научно-методическим Советом Белорусского государственного университета (протокол № 5 от 04.05.2018 г.)



ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Дисциплина «Психология управления конфликтными и кризисными коммуникациями» включена в состав государственного компонента цикла дисциплин специальной подготовки для специальности 1-23 81 06 «Психология в бизнесе» II ступени высшего образования. Необходимость изучения психологических основ управления конфликтами и кризисными коммуникациями продиктована ее актуальностью и практической востребованностью специалистов, способных решать задачи построения эффективной коммуникации и коррекции отношений между людьми в процессе профессиональной деятельности. Знание феноменологии коммуникации в условиях кризиса, природы конфликтного взаимодействия, психологических особенностей управления конфликтными и кризисными ситуациями является важным элементом углубленной профессиональной подготовки психолога.

Цель дисциплины: ознакомить с психологическими основами управления конфликтами и кризисными коммуникациями.

Задачи дисциплины:

1. Расширить знания о природе конфликтов и психологических закономерностях их возникновения и развития, а также представления о феноменологии конфликтов в сфере деловых и профессиональных отношений.
2. Расширить знания о психологических закономерностях коммуникации в условиях кризиса.
3. Вооружить знаниями и умениями в области психологического анализа конфликтных и критических ситуаций.
4. Ознакомить с психологическими методами профилактики конфликтов и кризисов.
5. Ознакомить с основными психологическими подходами к управлению конфликтами и кризисными коммуникациями.

Учебная дисциплина «Психология управления конфликтными и кризисными коммуникациями» изучается в третьем семестре. Ее содержание связано со следующими учебными дисциплинами: «Психология бизнеса», «Психология рекламы и PR-технологий в бизнесе», «Стратегии переговорного процесса в бизнесе», «Психологические основы успешных продаж», «Профайлинг в бизнес-технологиях».

Знания, умения и навыки, которые должны приобрести магистранты.

В результате освоения данной дисциплины магистранты должны **знать:**

- содержание понятий «конфликт», «конфликтная ситуация», «кризис», «критическая ситуация», «коммуникация», «кризисная коммуникация»;
- психологические особенности возникновения и развития конфликтов;
- психологические закономерности коммуникации в условиях кризиса.

В результате освоения данной дисциплины магистранты должны **уметь**:

- осуществлять психологический анализ конфликтов и критических ситуаций;
- определять пути профилактики и предупреждения конфликтов и критических ситуаций;

В результате освоения данной дисциплины магистранты должны **владеть**:

- навыками анализа конфликтов и критических ситуаций;
- методами управления конфликтами и кризисными коммуникациями.

Требования к **компетенциям** магистра. Освоение программы должно обеспечить формирование следующих компетенций:

Академических. Магистр должен иметь:

АК-1 – фундаментальные знания и практические умения для решения задач научно-исследовательской, практической, организационно-управленческой, экспертно-консультативной, проектно-инновационной деятельности;

АК-2 – способность и готовность к постоянному самообразованию, к поиску новых идей и методических средств;

Социально-личностных. Магистр должен:

СЛК-1 – быть способным к сотрудничеству и работе в команде;

СЛК-2 – владеть коммуникативными способностями для работы в междисциплинарной и межкультурной среде;

СЛК-3 – проявлять инициативу и креативность;

СЛК-4 – формировать и аргументировать собственные суждения и профессиональную позицию;

Профессиональных. Магистр должен быть способным:

ПК-1 – создавать эффективные программы, направленные на предупреждение профессиональных рисков в различных видах деятельности;

ПК-2 – формулировать обоснованные психологические рекомендации прикладного характера на основе теоретических и прикладных исследований;

ПК-3 – осуществлять поиск оптимальных решений профессиональных задач;

ПК-4 – участвовать в разрешении межличностных конфликтов и организационных противоречий, в случае конфликтной ситуации к минимуму сводить дисфункциональные последствия конфликта;

ПК-5 – давать квалифицированные психологические заключения;

ПК-6 – анализировать ситуации, определять потребности, диктующие необходимость изменений, формулировать цели, ограничения и риски проектов, психологически сопровождать инновации.

Форма получения высшего образования: очная и заочная.

На изучение учебной дисциплины «Психология управления конфликтными и кризисными коммуникациями» учебным планом очной формы получения образования отводится 152 учебных часа, из них 52 – аудиторных, примерное распределение которых по видам занятий включает в третьем семестре 18 часов – лекционных, 10 часов – практических, 24 часа –

семинарских занятий. Форма текущей аттестации по учебной дисциплине: экзамен (3 семестр).

На изучение учебной дисциплины «Психология управления конфликтными и кризисными коммуникациями» учебным планом заочной формы получения образования отводится 152 учебных часа, из них 12 – аудиторных, примерное распределение которых по видам занятий включает в третьем семестре 8 часов – лекционных, 4 часа – семинарских занятий. Форма текущей аттестации по учебной дисциплине: экзамен (3 семестр).

СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОГО МАТЕРИАЛА

1. ВВЕДЕНИЕ В ДИСЦИПЛИНУ

Понятие «конфликт», «конфликтное взаимодействие», «конфликтная ситуация». Понятийная схема психологического анализа конфликта. Виды конфликтов. Структура конфликта. Динамика конфликта. Функции конфликта. Основные подходы к пониманию природы конфликта. Управление конфликтом: базовые понятия, содержание, принципы. Соотношение понятий «конфликт» и «кризис». Типология критических ситуаций.

2. ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ЗАКОНОМЕРНОСТИ ВОЗНИКНОВЕНИЯ И РАЗВИТИЯ КОНФЛИКТОВ

Конфликт как объект исследования в психологии. Психологические причины конфликтов. Когнитивные факторы конфликтного взаимодействия. Особенности восприятия в условиях конфликтов. Типичные иллюзии и искажения восприятия в конфликте. Атрибутивные процессы в конфликтном взаимодействии, атрибутивные ошибки. Стереотипизация, эвристизация в конфликтах. Эвристики принятия решений в условиях конфликтов. Эмоциональные факторы конфликтного взаимодействия. Стресс, фрустрация, кризис. Конфликтофобия. Доверие / недоверие в условиях конфликта.

3. КОНФЛИКТНОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ

Конфликтное взаимодействие: понятие. Стратегии и тактики конфликтного взаимодействия. Индивидуальные стили поведения в конфликте. Агрессивное поведение в конфликтах. Психологические приемы воздействия в конфликтном взаимодействии. Манипуляции в конфликтном взаимодействии. Нормативная регуляция конфликтного взаимодействия. Гендерные и возрастные особенности конфликтного взаимодействия.

4. ПСИХОЛОГИЯ ЛИЧНОСТИ КАК СУБЪЕКТА КОНФЛИКТА

Внутриличностные конфликты и конфликтное поведение личности. Ролевые конфликты. Противоречие ролевых ожиданий и ролевого поведения личности. Личность как субъект затрудненного общения. Представления о личности как о «трудном» партнере общения. Психологическая предрасположенность личности к конфликтам. Конфликтность личности. Понятие «конфликтная личность». Модель системного описания конфликтной личности (Богданов Е.Н., Зазыкин В.Г.). Типологии конфликтных личностей.

5. ПСИХОЛОГИЯ ГРУППЫ КАК СУБЪЕКТА КОНФЛИКТА

Малая группа как субъект конфликта. Внутригрупповые конфликты и их специфика. Внутригрупповые процессы в условиях межгрупповых конфликтов. Групповая динамика в условиях эскалации конфликта: цели и задачи группы, групповые нормы, структура группы, сплоченность группы и

др. Принятие групповых решений в условиях конфликта и кризиса. Лидерство и руководство в условиях конфликта и кризиса. Большие социальные группы как субъекты конфликта.

6. КОНФЛИКТЫ В СФЕРЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ ОТНОШЕНИЙ

Психологические особенности конфликтов в профессиональной сфере и их причины. Многообразие конфликтов в профессиональной сфере: типы конфликтов в зависимости от субъекта конфликта, источника конфликта, типа функциональной системы и др. Инновационные конфликты. Деловые и личные конфликты. Основные причины деловых конфликтов. Организационная культура и конфликтность отношений сотрудников. Конфликтогенность профессионального выгорания.

7. УПРАВЛЕНЧЕСКИЕ КОНФЛИКТЫ

Основные виды конфликтов в сфере управления. Причины управленческих конфликтов. Руководитель как субъект конфликта и управление конфликтом. Индивидуальные особенности руководителя как субъекта управления в условиях конфликта; стиль управления. Конфликтологическая компетентность руководителя. Принятие управленческих решений в условиях конфликта. Конфликтогенные и неконфликтогенные управленческие решения.

8. ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ДИАГНОСТИКА В УСЛОВИЯХ КОНФЛИКТА И КРИЗИСА

Психологическая диагностика личности как субъекта конфликта. Психологическая диагностика конфликтности личности, внутриличностных конфликтов. Психологическая диагностика группы как субъекта конфликта. Методы диагностики и анализа различных свойств и элементов конфликта: стратегии конфликтного взаимодействия, глубины конфликта, образа конфликтной ситуации и др.

9. ПРОГНОЗИРОВАНИЕ КОНФЛИКТОВ

Прогнозирование конфликтов: понятие, сущность, основные методы. Экспертная оценка и моделирование как методы прогнозирования конфликтов. Точность прогноза как фактор эффективности управления конфликтом. Прогнозирование как условие профилактики конфликтов. Прогнозирование конфликтов в условиях нововведений.

10. ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ ПРОФИЛАКТИКИ И ПРЕДУПРЕЖДЕНИЯ КОНФЛИКТОВ

Профилактика и предупреждение конфликтов: понятие, сущность, основные принципы. Объективные условия профилактики конфликтов. Организационно-управленческие факторы предупреждения конфликтов. Сбалансированность социального взаимодействия как условие профилактики и предупреждения конфликтов. Психологический климат как условие

профилактики внутригрупповых конфликтов. Предупреждение конфликтов в структуре конфликтного управления.

11. КОНФЛИКТНАЯ КОМПЕТЕНТНОСТЬ И МЕТОДЫ ЕЕ РАЗВИТИЯ

Понятия «коммуникативная компетентность», «конфликтная компетентность», «конфликтологическая компетентность». Структура и содержание конфликтной компетентности. Методы повышения уровня конфликтной компетентности. Социально-психологический тренинг как метод формирования навыков конструктивного взаимодействия в условиях конфликта. Навыки конструктивной обратной связи и критики.

12. РЕГУЛЯЦИЯ И САМОРЕГУЛЯЦИЯ ЭМОЦИОНАЛЬНЫХ СОСТОЯНИЙ В УСЛОВИЯХ КОНФЛИКТА

Эмоции как фактор эскалации конфликта. Понятие «разрушающие эмоции». Типологии разрушающих эмоциональных переживаний. Этапы управления эмоциями в конфликте. Методы регуляции и саморегуляции эмоций. Использование метода РЭТ для изменения эмоциональной и поведенческой реакций (по Н.Н. Васильеву).

13. ПСИХОЛОГИЯ РЕГУЛИРОВАНИЯ И РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ

Регулирование и разрешение конфликтов: основные понятия, сущность, принципы. Административные и структурные способы регулирования конфликтов. Нормативное регулирование конфликтов. Психологические условия разрешения конфликтов. Этапы разрешения конфликтов. Переговорные методы разрешения конфликтов. Психологические механизмы и особенности переговорного процесса. Урегулирование конфликтов с участием третьей стороны: формы, этапы, технологии, факторы эффективности.

14. ПСИХОЛОГИЧЕСКОЕ ПОСРЕДНИЧЕСТВО

Психологическое посредничество (Н.В. Гришина): понятие и сущность. Принципы психологического посредничества. Процесс психологического посредничества и содержание его основных этапов. Преодоление коммуникативных барьеров как условие эффективности посредничества психолога. Техники и приемы установления и поддержания контакта со сторонами, углубления взаимопонимания оппонентов. Обучение психологическому посредничеству; навыки посредничества и их развитие.

15. МОДЕРАЦИЯ КОНФЛИКТОВ В ОРГАНИЗАЦИИ

Модерация конфликта: понятие, сущность, принципы. Модель модерации А. Редлиха, Е. Миронова. Ориентация на взаимопонимание как стратегия модерации. Психологические функции визуализации в процессе модерации. Этапы модерации конфликта и их содержание, используемые техники и приемы. Компетенции профессионального модератора.

16. РУКОВОДИТЕЛЬ КАК СУБЪЕКТ УПРАВЛЕНИЯ КОНФЛИКТОМ

Деятельность руководителя по профилактике и предупреждению конфликтов в организации. Участие руководителя в урегулировании конфликтов между сотрудниками: модель арбитража, модель посредничества. Функции руководителя как субъекта управления конфликтами. Личный пример руководителя в практике управления конфликтами.

17. ЛИЧНОСТНО-ОРИЕНТИРОВАННЫЙ ПОДХОД К УПРАВЛЕНИЮ КОНФЛИКТАМИ

Личностно-ориентированная профилактика конфликтов. Психологические методы снижения уровня конфликтности личности. Толерантность личности как условие профилактики и предупреждения конфликтов и возможности ее повышения. Личностно-ориентированные методы разрешения конфликтов. Личностно-центрированная модель разрешения социального конфликта (А.С. Сегрера и М. Арайза).

18. ДЕЛОВАЯ ИГРА В ПРАКТИКЕ УПРАВЛЕНИЯ КОНФЛИКТАМИ

Методы игрового имитационного моделирования в управлении конфликтами. Деловая игра как средство диагностики и коррекции функциональных отношений в группе: этапы деловой игры, принципы организации и проведения. Основные направления и возможности использования игровых методов в практике управления конфликтами.

19. ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ОСОБЕННОСТИ КОММУНИКАЦИИ В УСЛОВИЯХ КРИЗИСА

Понятие кризис. Типы кризиса. Коммуникационная составляющая кризиса. Информационный дефицит, недоверие к источникам информации, распространение слухов в условиях кризиса. Этапы коммуникации в условиях кризиса. Массовая коммуникация в условиях кризиса. Конфликты, кризис и СМИ. Интернет-коммуникация в условиях кризиса.

20. ПСИХОЛОГИЯ УПРАВЛЕНИЯ КРИЗИСНЫМИ КОММУНИКАЦИЯМИ

Психологические условия профилактики критических ситуаций. Психологическая готовность человека к преодолению критических ситуаций. Прогнозирование, антикризисное планирование и подготовка к кризису. Кризисные коммуникации: понятие, функции, факторы эффективности. Антикризисный потенциал PR. Психология эффективной коммуникации в условиях кризиса. Преодоление паники, воспринимаемой угрозы и неопределенности. Эффективное управление (лидерство и руководство) в условиях кризиса. Организация коммуникации после кризиса. Психологические последствия кризиса и их преодоление.

**УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКАЯ КАРТА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОЧНАЯ ФОРМА ПОЛУЧЕНИЯ ОБРАЗОВАНИЯ**

Номер раздела, темы	Название раздела, темы	Количество аудиторных часов					Количество часов УСР	Форма контроля знаний
		Лекции	Практические занятия	Семинарские занятия	Лабораторные занятия	Иное		
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Введение в дисциплину	2						
2	Психологические закономерности возникновения и развития конфликтов	2		2				доклады
3	Конфликтное взаимодействие	2	2					выполнение упражнений
4	Психология личности как субъекта конфликта	2						
5	Психология группы как субъекта конфликта	2						
6	Конфликты в сфере профессиональных отношений	2						
7	Управленческие конфликты			2				доклады
8	Психологическая диагностика в условиях конфликта и кризиса		2	2				письменный отчет
9	Прогнозирование конфликтов			2				доклады
10	Психологические условия профилактики и предупреждения конфликтов	2						

1	2	3	4	5	6	7	8	9
11	Конфликтная компетентность и методы ее развития		2					выполнение упражнений
12	Регуляция и саморегуляция эмоциональных состояний в условиях конфликта		2					выполнение упражнений
13	Психология регулирования и разрешения конфликтов	2	2	2				решение кейсов
14	Психологическое посредничество			2				доклады
15	Модерация конфликтов в организации			2				доклады
16	Руководитель как субъект управления конфликтом			2				дискуссия
17	Личностно-ориентированный подход к управлению конфликтами			2				решение кейсов
18	Деловая игра в практике управления конфликтами			2				доклады
19	Психологические особенности коммуникации в условиях кризиса	2		2				доклады
20	Психология управления кризисными коммуникациями			2				доклады
	ИТОГО	18	10	24				

**УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКАЯ КАРТА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ЗАОЧНАЯ ФОРМА ПОЛУЧЕНИЯ ОБРАЗОВАНИЯ**

Номер раздела, темы	Название раздела, темы	Количество аудиторных часов					Количество часов УСР	Форма контроля знаний
		Лекции	Практические занятия	Семинарские занятия	Лабораторные занятия	Иное		
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Психологические закономерности возникновения и развития конфликтов	2						
2	Конфликты в сфере профессиональных отношений	2						
3	Психологические условия профилактики и предупреждения конфликтов	2						
4	Психология регулирования и разрешения конфликтов			2				решение кейсов
5	Психологические особенности коммуникации в условиях кризиса	2						
6	Психология управления кризисными коммуникациями			2				доклады
	ИТОГО	8		4				

ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ

ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

Основная

1. Анцупов, А.Я. Конфликтология / А.Я. Анцупов, А.И., Шипилов. – СПб., 2013. – 512 с.
2. Бабосов, Е.М. Конфликтология / Е.М. Бабосов. – Мн.: 2000. – 464 с.
3. Богданов, Е.Н. Психология личности в конфликте / Е.Н. Богданов, В.Г. Зазыкин. – СПб.: Питер, 2004. – 224 с.
4. Гришина, Н.В. Психология конфликта / Н.В. Гришина. – СПб., 2014. – 576 с.
5. Емельянов, С.М. Практикум по конфликтологии / С.М. Емельянов. – СПб., 2009. – 384 с.
6. Леонов, Н.И. Конфликты и конфликтное поведение. Методы изучения / Н.И. Леонов. – СПб.: Питер, 2005. – 240 с.
7. Редлих, А. Модерация конфликтов в организации / А. Редлих, Е. Миронов. – СПб.: Речь, 2009. – 240 с.
8. Рубин, Дж. Социальный конфликт: эскалация, тупик, разрешение / Дж. Рубин, Д. Пруйт, К.Х. Сунг. – СПб.: прайм-ЕВРОЗНАК, 2001. – 352 с.
9. Улмер, Р.Р. Эффективная кризисная коммуникация. От кризиса к возможности / Р.Р. Улмер, Т.Л. Селлнау, М.В. Сиджер. – Харьков: Гуманитарный центр, 2011. – 268 с.

Дополнительная

10. Авидон, И. Тренинги ведения переговоров: Материалы для подготовки и проведения / И. Авидон, О. Гончукова. – СПб.: Речь, 2008. – 192 с.
11. Авидон, И. Тренинги взаимодействия в конфликте: Материалы для подготовки и проведения / И. Авидон, О. Гончукова. – СПб.: Речь, 2008. – 192 с.
12. Азарнова, А.Н. Медиация: искусство примерять. Технология посредничества в урегулировании конфликтов / А.Н. Азарнова. – М., 2015. – 288 с.
13. Анцупов, А.Я. Конфликтология в схемах и комментариях / А.Я. Анцупов, С.В. Баклановский. – СПб.: Питер, 2013. – 304 с.
14. Анцупов, А.Я. Профилактика конфликтов в школьном коллективе / А.Я. Анцупов. – М.: Гуманит. изд. центр ВЛАДОС, 2003. – 208 с.
15. Анцупов, А.Я. Словарь конфликтолога / А.Я. Анцупов, А.И., Шипилов. – СПб.: Питер, 2006. – 528 с.
16. Васильев, Н.Н. Тренинг преодоления конфликтов / Н.Н. Васильев. – СПб.: Речь, 2002. – 174 с.
17. Василюк, Ф.Е. Психология переживаний (анализ преодоления критических ситуаций) / Ф.Е. Василюк. – М.: Изд-во Московского ун-та, 1984. – 200 с.
18. Вишнякова, Н.Ф. Конфликтология / Н.Ф. Вишнякова. – Мн.: Изд-во «Университетское», 2000. – 248 с.

19. Ворожейкин, И.Е. Конфликтология: Учебник / И.Е. Ворожейкин, А.Я. Кибанов, Д.К. Захаров. – М.: ИНФРА-М, 2003. – 240 с.
20. Грановская, Р.М. Творчество и конфликт в зеркале психологии / Р.М. Грановская. – СПб.: Речь, 2006. – 416 с.
21. Дэна, Д. Преодоление разногласий: как улучшить взаимоотношения на работе и дома / Д. Дэна. – СПб., 1994.
22. Зазыкин, В.Г. Психологическая реальность конфликтов / В.Г. Зазыкин, Ю.В. Оболонский. – М., 2013. – 384 с.
23. Калашников, А.И. Наука побеждать. Тренинги лидерства и преодоления конфликтов / А.И. Калашников. – СПб.: Речь, 2008. – 215 с.
24. Караяни, А.Г. Психология общения и переговоров в экстремальных условиях / А.Г. Караяни, В.Л. Цветков. – М., 2014. – 247 с.
25. Козлов, А.С. Конфликтология социальных групп и организаций / А.С. Козлов, Е.В. Левина, П.А. Эстрова. – М., 2015. – 272 с.
26. Конфликтология. Хрестоматия / Составитель Н.И. Леонов. – М., 2011. – 568 с.
27. Конфликтология / Под ред. А.С. Кармина. – СПб.: Лань, 1999. – 448 с.
28. Корнелиус, Х. Выиграть может каждый. Как разрешать конфликты / Х. Корнелиус, Ш. Фэйр. – М.: Стрингер, 1992. – 212 с.
29. Лабунская, В.А. Психология затрудненного общения: Теория. Методы. Диагностика. Коррекция / В.А. Лабунская, Ю.А. Менджерицкая, Е.Д. Бреус. – М.: Издательский центр «Академия», 2001. – 288 с.
30. Леонов, Н.И. Конфликтология / Н.И. Леонов. – М., 2010. – 232 с.
31. Лобан, Н.А. Конфликтология: учебно-методический комплекс для студентов очной и заочной форм обучения / Н.А. Лобан. – Мн.: Изд-во МИУ, 2008. – 471 с.
32. Макграт Х. Трудные люди / Х. Макграт, Х. Эдвардс. – Минск, 2014. – 336 с.
33. Мастенбрук, У. Управление конфликтными ситуациями и развитие организации / У. Мастенбрук. – М., 1996.
34. Платов, В.Я. Деловые игры / В.Я. Платов. – М., 1991.
35. Платонов, Ю.П. Психология конфликтного поведения / Ю.П. Платонов. – СПб.: Речь, 2009. – 544 с.
36. Прикладная конфликтология. Хрестоматия / Сост. К.В. Сельченко. Мн.: АСТ, Мн.: Харвест, 2003. – 624 с.
37. Психологические основы поведения в конфликте / автор-составитель И.И. Семененя. – Мозырь: Содействие, 2007. – 92 с.
38. Психология деловых конфликтов. Хрестоматия / Редактор-сост. Д.Я. Райгородский. – Самара, 2007. – 768 с.
39. Психология конфликта / Сост. и общая редакция Н.В. Гришиной. – СПб.: Питер, 2001. – 448 с.
40. Сегрера, А.С. Разрешение социального конфликта: личностно-центрированная модель / А.С. Сегрера, М. Арайза // Вопросы психологии. – 1993. – №5. – С. 109 – 113.

41. Уизерс, Б. Управление конфликтом / Б. Уизерс. – СПб.: Питер, 2004. – 174 с.
42. Фанталова, Е.Б. Диагностика внутриличностного конфликта / Е.Б. Фанталова. – М., 1997.
43. Фесенко, О.П. Практикум по конфликтологии / О.П. Фесенко, С.В. Колесникова. – М., 2015. – 128 с.
44. Фишер, Р. Путь к согласию или переговоры без поражения / Р. Фишер, У. Юри. – М.: Наука, 1990. – 158 с.
45. Хасан, Б.И. Конструктивная психология конфликта / Б.И. Хасан. – СПб.: Питер, 2003. – 250 с.
46. Хесль, Г. Посредничество в разрешении конфликтов. Теория и технология / Г. Хесль. – СПб.: Речь, 2004. – 144 с.
47. Цветков, В.Л. Психология конфликта. От теории к практике / В.Л. Цветков. – М., 2013. – 183 с.
48. Шеллиг, Т. Стратегия конфликта / Т. Шеллиг. – Москва : ИРИСЭН, Социум, 2016. – 367 с.

ПЕРЕЧЕНЬ ИСПОЛЬЗУЕМЫХ СРЕДСТВ ДИАГНОСТИКИ РЕЗУЛЬТАТОВ УЧЕБНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Основными средствами диагностики результатов учебной деятельности на *очной форме* получения образования являются доклады и участие в дискуссии на семинарских занятиях, письменный отчет о выполнении задания, оценивание выполнения упражнений и решения кейсов.

Основными средствами диагностики результатов учебной деятельности на *заочной форме* получения образования являются доклады на семинарских занятиях и решение кейсов.

МЕТОДИКА ФОРМИРОВАНИЯ ИТОГОВОЙ ОЦЕНКИ

Итоговая оценка формируется на основе:

1. Правил проведения аттестации студентов (Постановление Министерства образования Республики Беларусь № 53 от 29 мая 2012 г.);
2. Положения о рейтинговой системе оценки знаний по дисциплине в БГУ (Приказ ректора БГУ от 18.08.2015 г. № 382-ОД);
3. Критериев оценки знаний студентов (письмо Министерства образования от 22.12.2003 г.).

ПРОТОКОЛ СОГЛАСОВАНИЯ УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЫ УВО

Название учебной дисциплины, с которой требуется согласование	Название кафедры	Предложения об изменениях в содержании учебной программы учреждения высшего образования по учебной дисциплине	Решение, принятое кафедрой, разработавшей учебную программу (с указанием даты и номера протокола)
Психология бизнеса	психологии	нет	Изменений не требуется. Протокол № 7 от 03.04.2018 г.
Психология рекламы и PR-технологий в бизнесе	психологии	нет	Изменений не требуется. Протокол № 7 от 03.04.2018 г.
Стратегии переговорного процесса в бизнесе	психологии	нет	Изменений не требуется. Протокол № 7 от 03.04.2018 г.
Психологические основы успешных продаж	психологии	нет	Изменений не требуется. Протокол № 7 от 03.04.2018 г.
Профайлинг в бизнес-технологиях	психологии	нет	Изменений не требуется. Протокол № 7 от 03.04.2018 г.

ДОПОЛНЕНИЯ И ИЗМЕНЕНИЯ К УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЕ УВО
на 20____ / 20____ учебный год

№ п/п	Дополнения и изменения	Основание

Учебная программа пересмотрена и одобрена на заседании кафедры психологии (протокол № ____ от _____ 20__ г.)

Заведующий кафедрой,
доктор психологических наук, _____ И.А. Фурманов
профессор

УТВЕРЖДАЮ
Декан факультета
философии и социальных наук,
кандидат исторических наук, _____ В.Ф. Гигин
доцент