

**МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И МОЛОДЕЖИ  
ЛУГАНСКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ**  
**ГОУК ЛНР «ЛУГАНСКАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ АКАДЕМИЯ  
КУЛЬТУРЫ И ИСКУССТВ ИМЕНИ М. МАТУСОВСКОГО»**

Кафедра рекламы и PR-технологий

**УТВЕРЖДАЮ**

Проректор по учебной работе

 И.А.Федоричева

29.08. 2019 г.

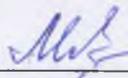
**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ  
ОСНОВЫ КОНФЛИКТОЛОГИИ**

*Уровень основной образовательной программы – бакалавриат  
Направление подготовки – 42.03.01 Реклама и связи с общественностью  
Статус дисциплины – базовая  
Учебный план 2018 года*

**Описание учебной дисциплины по формам обучения**

Очная							Заочная									
Курс	Семестр	Всего час. / зач. единиц	Всего аудиторных час.	Лекции, часов	Практ.(семинарские) занятия, час.	Самост. работа, час..	Форма контроля	Курс	Семестр	Всего час. / зач. единиц	Всего аудиторных час.	Лекции, часов	Практ.(семинарские) занятия, час.	Самост. работа, час..	Контрольная работа	Форма контроля
4	8	144/ 4	56	28	28	88	Зачет (8)	4	8	144/ 4	20	12	8	88	+	Зачет (8)
<b>Всего</b>		144/ 4	56	28	28	88	Зачет (8)	<b>Всего</b>		144/ 4	20	12	8	88	+	Зачет (8)

Рабочая программа составлена на основании учебного плана с учетом требований ООП и ГОС ВО.

Программу разработал  О.М. Мазаненко, канд.психол.наук, доцент кафедры рекламы и PR-технологий

Рассмотрено на заседании кафедры рекламы и PR-технологий (ГОУК ЛНР «ЛГАКИ им. М. Матусовского»)

Протокол № 1 от 28.08 2019 г. Зав. кафедрой  Е.А. Лобовикова

## 1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Дисциплина «Основы конфликтологии» является базовой частью дисциплин ООП ГОС ВО (уровень бакалавриата) и адресована студентам 4 курса (VIII семестр) направления подготовки 42.03.01 Реклама и связи с общественностью ГОУК ЛНР «Луганская государственная академия культуры и искусств имени М.Матусовского». Дисциплина реализуется кафедрой рекламы и PR-технологий.

Содержание дисциплины охватывает круг вопросов, связанных с методологией и историей становления конфликтологии как науки, видов конфликтов, стратегий реагирования на конфликтную ситуацию и принципами урегулирования конфликта.

Преподавание дисциплины предусматривает следующие формы организации учебного процесса: лекции, семинарские занятия, самостоятельная работа студентов и консультации.

Программой дисциплины предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль успеваемости в форме:

- устная (устный опрос, защита письменной работы, доклад по результатам самостоятельной работы и т. п.);
- письменная (письменный опрос, выполнение проверочных тестов, психодиагностических методик).

И итоговый контроль в форме зачета.

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 3 зачетных единицы, 108 часов. Программой дисциплины предусмотрены лекционные занятия – 28 часов для очной формы обучения и 12 часов для заочной формы обучения, семинарские занятия - 28 часов для очной формы обучения и 8 часов для заочной формы обучения, самостоятельная работа - 52 часа для очной формы обучения и 88 часов для заочной формы обучения.

## 2. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ИЗУЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

**Целью** изучения курса «Основы конфликтологии» является формирование у студентов целостного представления о современной теории и практике изучения конфликтов, навыках профессионального поведения в конфликтных ситуациях и регулирования конфликтов, что позволит будущим специалистам оптимизировать взаимодействие с персоналом, клиентами, предупредить трудности взаимного непонимания, наладить отношения сотрудничества.

### **Задачи дисциплины:**

- введение в историю и круг современных представлений о конфликтах в различных сферах жизнедеятельности;
- формирование теоретических представлений о конфликтных ситуациях, связанных с будущей профессиональной деятельностью студентов, решением социальных и профессиональных задач;
- развитие культуры поведения студентов в сложных жизненных ситуациях, способностей решать внутриличностные и профессиональные проблемы;
- подготовка к активной общественной жизни;
- воспитание у студентов общечеловеческих духовных ценностных ориентаций, толерантного отношения и принятия индивидуальных особенностей окружающих людей;
- развития и коррекция коммуникативных личностных особенностей студентов;
- развитие способности критического восприятия и оценки различных источников информации, приемов ведения дискуссии, полемики и диалога;
- развитие навыков урегулирования конфликтных ситуаций;
- овладение культурой деловой этики, умением логически формулировать свое видение причин возникновения конфликтных ситуаций, моделировать, анализировать и оценивать способы их решения;

### **3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП ВО**

Дисциплина «Основы конфликтологии» относится к базовой части. Данному курсу должно предшествовать изучение таких дисциплин, как «Философия», «Психология», «Социология», сопутствовать «Психология массовых коммуникаций», которые логически, содержательно и методически связаны с дисциплиной «Основы конфликтологии». Данные дисциплины предоставляют обширную теоретическую базу, формируют навыки самостоятельной аналитической работы и составляют теоретический и научно-методологический фундамент последующего изучения курса «Основы конфликтологии».

Изучение дисциплины «Основы конфликтологии» способствует успешному овладению студентами таких дисциплин как «Связи с общественностью в кризисных ситуациях», «Психология рекламы» и др.

В программе учтены межпредметные связи с другими учебными дисциплинами.

#### 4. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Данная дисциплина формирует следующие компетенции:

##### Общекультурные компетенции (ОК):

№ компетенции	Содержание компетенции
ОК-6	способность работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия
ОК-7	способностью к самоорганизации и самообразованию

##### Общепрофессиональные компетенции (ОПК):

№ компетенции	Содержание компетенции
ОПК-1	способность осуществлять под контролем профессиональные функции в области рекламы и связей с общественностью в различных структурах
ОП-2	владением знаниями и навыками работы в отделах рекламы и отделах связей с общественностью

##### Профессиональные компетенции (ПК):

№ компетенции	Содержание компетенции
ПК-6	способность эффективно реализовывать актуальные задачи государственной культурной политики в процессе организации социально-культурной деятельности
ПК-7	способность принимать участие в планировании, подготовке и проведении коммуникационных кампаний и мероприятий;

В результате изучения дисциплины «Основы конфликтологии» студенты должны **знать**:

- предмет и место конфликтологии в системе социально-гуманитарных и социально-экономических наук;
- основные категории и понятия конфликтологии,
- типологию, функции и особенности конфликтов по сферам проявления;
- сущность, структуру и динамику конфликта;
- основы социального, психологического и социально-экономического управления конфликтами;
- специфику прогнозирования, предупреждения и разрешения социальных конфликтов.

Овладев курсом, студенты должны **уметь**:

- использовать категориальный аппарат в анализе конфликтных ситуаций;
- владеть принципами и методологией объективного анализа конфликтов;
- применять технологии регулирования конфликтов;
- владеть конфликтологической культурой будущего специалиста для успешной реализации профессиональной деятельности и саморазвития;
- использовать навыки самостоятельного нахождения оптимальных путей преодоления сложных конфликтных ситуаций, управления социальными конфликтами;
- находить пути использования конфликта в качестве конструктивного инструмента для достижения поставленных целей.

## 5. СТРУКТУРА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Названия разделов и тем	Количество часов							
	очная форма				заочная форма			
	всего	в том числе			всего	в том числе		
		о	л	с		с.р.	л	с
1	2	3	4	5	6	7	8	9
<b>Раздел I. Методология, история и теоретические основы конфликтологии</b>								
Тема 1. Конфликтология: предмет, цели, значение в обществе	8	2	2	4	10	1	1	8
Тема 2. Возникновение и развитие конфликтологических идей	10	2	2	6	9	1	-	8
Тема 3. Общая теория конфликта	18	6	6	6	15	2	1	12
<b>Раздел II. Виды конфликтов</b>								
Тема 4. Внутриличностный конфликт	8	2	2	4	10	1	1	8
Тема 5. Межличностный конфликт	10	2	2	6	10	1	1	8
Тема 6. Внутригрупповой конфликт	8	2	2	4	10	1	1	8
Тема 7. Межгрупповой конфликт	8	2	2	4	10	1	1	8
<b>Раздел III. Основы предупреждения и регулирования конфликтов</b>								
Тема 8. Формы реагирования на конфликт	10	2	2	6	10	1	1	8
Тема 9. Психологический портрет конфликтной личности	18	6	6	6	14	2	-	12
Тема 10. Специфика переговоров и медиаторства в разрешении конфликтов	10	2	2	6	10	1	1	8
<b>ВСЕГО часов по дисциплине</b>	<b>108</b>	<b>28</b>	<b>28</b>	<b>52</b>	<b>108</b>	<b>12</b>	<b>8</b>	<b>88</b>

## 6. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### РАЗДЕЛ I. МЕТОДОЛОГИЯ, ИСТОРИЯ И ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ КОНФЛИКТОЛОГИИ

**Тема 1. Конфликтология: предмет, цели, значение в обществе.** Определение понятия «конфликт», анализ условий его возникновения. Конфликт как объект и предмет конфликтологии. Цели и задачи современной конфликтологии. Конфликт как свойство социальных систем. Социальные противоречия и социальные конфликты. Конфликт как феномен общественной жизни.

**Тема 2. Возникновение и развитие конфликтологических идей.** Генезис понятия конфликт. Оценка и отношение к конфликтам в различных эпохах и культурах. Современный взгляд на конфликт. Актуальные теоретико-методологические и прикладные проблемы современной конфликтологии. Конфликтология в системе социально-гуманитарных наук. Междисциплинарные связи конфликтологии. Становление конфликтологии как учебной дисциплины в России и за рубежом. Методы исследования конфликтов.

**Тема 3. Общая теория конфликта.** Конфликт как социальное явление. Конфликт как форма социального взаимодействия, межличностной и межгрупповой коммуникации. Атрибуты конфликта. Источники и причины конфликтов. Классификация видов конфликтов: критерии и основные характеристики. Природа противоречия, лежащего в основе конфликта. Структурный конфликт и его разновидности. Конфликт ценностей. Конфликт отношений. Поведенческий конфликт. Конструктивные и деструктивные функции конфликтов. Диагностическая функция конфликтов и особенности ее проявления. Понятие конфликтной ситуации, возникновение и структура. Осознание ситуации как конфликтной ее участниками. Субъекты конфликта как элементы конфликтной ситуации. Типы и ранги субъектов конфликта. Влияние образов конфликтной ситуации на развитие конфликта. Динамика конфликтного взаимодействия. Стадии и фазовая динамика конфликта. Конфликт как процесс. Конфликтное взаимодействие и конфликтное поведение. Классификация типов поведения в конфликте по К. Томасу. Основные модели завершения конфликта.

### РАЗДЕЛ II. ВИДЫ КОНФЛИКТОВ

**Тема 4. Внутриличностные конфликты: специфика, формы проявления.** Основные подходы к причинам и формам проявления внутриличностного конфликта (З. Фрейд, К. Юнг, Э. Фромм, К. Хорни, А. Адлер, А. Маслоу, К. Левин). Потребности, интересы, ценности и мотивы поведения личности. Внутренние и внешние противоречия личности и их взаимосвязь. Фрустрация, стрессы, конфликты и кризисы. Формы проявления внутриличностных конфликтов. Переживание как основа внутриличностного конфликта. Последствия и проявления внутриличностных конфликтов. Основные способы разрешения внутриличностных конфликтов. Психологическая защита на подсознательном и сознательном уровнях. Развитие стрессоустойчивости. Самоменеджмент как профилактика и технология регулирования внутриличностных конфликтов. Роль конфликта в формировании и развитии личности.

**Тема 5. Межличностный конфликт.** Причины возникновения межличностных конфликтов. Конфликт как форма социального взаимодействия. Ролевые конфликты. Манипуляция в межличностном взаимодействии. Разновидности манипуляций. Манипулятивное общение. Механизмы блокирования манипуляций. Способы разрешения межличностных конфликтов.

**Тема 6. Внутригрупповой конфликт.** Причины возникновения внутригрупповых конфликтов. Типология организационных конфликтов. Информационные и структурные конфликты в организации. Дисбаланс структуры рабочего места. Ценностный конфликт и его выражение в особенностях корпоративной культуры организации. Деструктивные функции конфликта в организации: ухудшение и разрушение коммуникаций; падение авторитета руководителя; рост напряженности между уровнями управления; снижение эффективности труда. Специфика инновационных конфликтов. Профилактика и методы регулирования. Роль руководителя в предупреждении и регулировании инновационных конфликтов. Стратегии управления организационным конфликтом. Трудовые конфликты как отражение проблем в социально-экономической и административно-управленческой систем организации. Особенности протекания социально-трудовых конфликтов.

**Тема 7. Межгрупповой конфликт.** Причины возникновения межгрупповых конфликтов. Группировки внутри группы. Внутригрупповые статусы и конфликтное поведение в группе. Кооперация, корпорация в группе и соперничество между группами.

### РАЗДЕЛ III. ОСНОВЫ ПРЕДУПРЕЖДЕНИЯ И РЕГУЛИРОВАНИЯ КОНФЛИКТОВ

**Тема 8. Формы реагирования на конфликт.** Борьба как форма реагирования на конфликт. Стратегии и тактики борьбы. Ситуации эффективности использования борьбы в конфликте. Уход как форма реагирования на конфликт. Ситуации неэффективности ухода. Диалог как форма реагирования на конфликт. Принципы и техники диалогичности.

**Тема 9. Психологический портрет конфликтной личности.** Влияние социальной и психологической зрелости личности на уровень ее конфликтности. Проявление индивидуально-психологических особенностей личности в ее стратегиях поведения в конфликте. Эмоциональное состояние участников конфликта: сужение креативности, автоматизация поведения, эмоциональный дискомфорт. Рост эмоционального напряжения: страхи, агрессия, недоверие, фобии. Технологии работы с эмоциональным состоянием в процессе конфликта. Вербальные и невербальные техники урегулирования эмоционального состояния. Рационализация эмоций.

**Тема 10. Специфика переговоров и медиаторства в разрешении конфликтов.** Понятие переговоров и арбитража. Этические принципы переговорного процесса. Медиаторство и его специфика в разрешении конфликтных ситуаций. Требования к профессиональным и личностным качествам медиатора.

## 7. СОДЕРЖАНИЕ И ОБЪЕМ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Самостоятельная работа студентов обеспечивает подготовку студента к текущим аудиторным занятиям. Результаты этой подготовки проявляются в активности студента на занятиях и в качестве выполненных рефератов.

*СР включает следующие виды работ:*

- работа с лекционным материалом, предусматривающая проработку конспекта лекций и учебной литературы;
- поиск и обзор литературы и электронных источников информации по индивидуально заданной проблеме курса;
- выполнение домашнего задания в виде подготовки презентации, реферата по изучаемой теме;
- изучение материала, вынесенного на самостоятельную проработку;
- подготовка к семинарским занятиям;
- практико-ориентированные задания по анализу конфликтных ситуаций и выработке стратегий их разрешения;
- конспектирование первоисточников, изучение научной, учебно-методической литературы;
- моделирование содержания темы: составление структурно-логических схем, таблиц, создание графиков, рисунков и т.п.
- для студентов заочной формы обучения – выполнение контрольной работы;
- подготовка к зачету.

### 7.1 ТЕМЫ И ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПОДГОТОВКИ К СЕМИНАРСКИМ ЗАНЯТИЯМ

#### РАЗДЕЛ I. МЕТОДОЛОГИЯ, ИСТОРИЯ И ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ КОНФЛИКТОЛОГИИ

**Тема 1. Конфликтология: предмет, цели, значение в обществе.**

1. Конфликтология как наука, анализ условий ее возникновения.
2. Конфликт как феномен общественной жизни.
3. Актуальные теоретико-методологические и прикладные проблемы современной конфликтологии.
4. Конфликтология в системе наук.

*Термины:* конфликтология, конфликт, феномен, стороны конфликта, функции конфликта, конфликтоген, борьба, ссора, распри.

*Выполнить:*

1. Систематизировать и закрепить знания по теме.
2. Темы творческих работ:
  - Как изменялось отношение к конфликтам в процессе становления конфликтологии как науки.
  - Сферы применения знаний конфликтологии.
  - Возможна ли жизнь без конфликтов.
  - Какие позитивные функции несет конфликт.

*Литература:* [2 – С. 9-72; 3 — С.12-24; 4 - С. 6-36; 5— С. 15-25; 6— С. 8-28; 7—С. 6-25; 9— С. 25-80].

**Тема 2. Возникновение и развитие конфликтологических идей**

1. Генезис понятия конфликт.
2. Оценка и отношение к конфликтам в различных эпохах и культурах.
3. Современный взгляд на конфликт.

#### 4. Конструктивный и деструктивный конфликт.

*Термины:* генезис, оценка, отношение, конфликты, конструктивный конфликт, деструктивный конфликт, моделирование конфликта, диагностика конфликта, конфликтные отношения.

*Выполнить:*

1. Систематизировать и закрепить знания по теме.
2. Темы творческих работ:
  - Конфликт в философских концепциях;
  - Конфликт как предмет социологии;
  - Психологический взгляд на конфликт;
  - Диагностика и психокоррекция конфликтов.

*Литература:* [2 – С. 125-19; 3 — С.14-32; 4 - С. 20-34; 5— С. 29-53; 6— С. 28-36; 7—С. 34-66; 9— С.195-230].

#### **Тема 3. Общая теория конфликта.**

1. Атрибуты конфликта.
2. Понятие ситуации, восприятие и оценка ситуации как конфликтной.
3. Субъекты конфликта как элементы конфликтной ситуации.
4. Влияние образов конфликтной ситуации на развитие конфликта.
5. Стадии и фазовая динамика конфликта.
6. Основные модели завершения конфликта.

*Термины:* ситуация, конфликтная ситуация, оценка, восприятие, образ, стадии, фазы, динамика, модели, завершение, причины, атрибуты, субъект, объект, предмет

*Выполнить:*

Систематизировать и закрепить знания по теме.

Темы творческих работ:

- Какие атрибуты включает в себя конфликт;
- Почему человек воспринимает и оценивает ситуацию как конфликтную;
- Какие стадии включает в себя динамика конфликта;
- Основные модели завершения конфликта в зависимости от прогнозируемых человеком образов.

*Литература:* [2 – С.191-201; 5— С.188-217; 6— С. 84-102; 7—С.84-88; 8 — С. 112-118; 9— С. 25-100]

## РАЗДЕЛ II. ВИДЫ КОНФЛИКТОВ

#### **Тема 4. Внутриличностные конфликты: специфика, формы проявления.**

1. Внутриличностный конфликт в теории З. Фрейда.
2. К. Юнг о внутреннем конфликте.
3. Внутренний конфликт в понимании Э. Фромма.
4. Представления К. Хорни о внутриличностном конфликте.
5. Внутренний конфликт в индивидуальной психологии А.Адлера.
6. Гуманистическая психология о внутреннем конфликте (А. Маслоу).
7. К. Левин о внутриличностном конфликте.
8. Конфликт в эпигенетической теории Э.Эриксона.

*Термины:* внутриличностный конфликт, борьба мотивов, комплекс неполноценности, эго, ид, супер-эго, невроз, болезнь, отклонение, норма, двигатель активности, либидо, вымысел, поле, бессознательное, выбор, самоактуализация, модус.

*Выполнить:*

1. Систематизировать и закрепить знания по теме.
2. Темы творческих работ:
  - Взгляд на внутриличностный в классическом психоанализе;
  - Психоаналитическая трактовка конфликта К. Юнгом;
  - Конфликт в индивидуальной психологии А. Адлера;
  - Конфликт в эпигенетической теории Э. Эриксона.

*Литература:* [1— С. 9-57; 2— С. 291-304; 4 - С.128-140; 5— С.55-63; 6— С.118-135; 7—С. 34-66; 8— С.126-135; 9— С. 140-195].

### **Тема 5. Межличностный конфликт**

1. Причины возникновения межличностных конфликтов.
2. Ролевые конфликты.
3. Конфликты ценностей.
4. Конфликты мотивов.
5. Манипуляция в межличностном взаимодействии. Разновидности манипуляций.

*Термины:* межличностный конфликт, ролевой конфликт, конфликты ценностей, конфликты мотивов, манипуляции, копинг-стратегии, психологическая защита, агрессия, конструктивная агрессия, деструктивная агрессия, компенсация, личность, субъект, предмет конфликта.

*Выполнить:*

- Систематизировать и закрепить знания по теме.
- Темы творческих работ:
- Социальные роли как детерминанта межличностных конфликтов.
  - Ценностная структура личности.
  - Мотивы и мотивация личности.
  - Особенности манипулятивного общения. Виды манипуляций.

*Литература:* [1— С.9-57; 2— С. 341-348; 3— С.152-168; 5— С.107-118; 6— С.134-162; 7—С. 78-86; 9— С. 140-195].

### **Тема 6. Внутригрупповой конфликт**

1. Организационные конфликты в группах.
2. Информационные и структурные конфликты в организации.
3. Дисбаланс структуры рабочего места.
4. Специфика инновационных конфликтов.
5. Роль руководителя в предупреждении и регулировании инновационных конфликтов.

*Термины:* внутригрупповой конфликт, группа, групповые ожидания, внутригрупповые статусы, руководитель, лидер, внутригрупповые коммуникативные сети, структура, инновация, стили руководства.

*Выполнить:*

1. Систематизировать и закрепить знания по теме.
2. Темы творческих работ:
  - Виды групп и их структура.
  - Влияние групповых ожиданий на поведение участников группы.

- Внутригрупповые статусы и их характеристика.
- Динамика развития группы и риск возникновения конфликтов на разных стадиях.

*Литература:* [1— С.68-69; 2 — С. 341-348; 3 — С.174-188; 4 - С.162-178; 5— С.133-138; 6— С.252-264; 7—С. 181-216; 8— С.254-267].

### **Тема 7. Межгрупповой конфликт**

1. Причины возникновения межгрупповых конфликтов.
2. Группировки внутри группы.
3. Внутригрупповые статусы и конфликтное поведение в группе.
4. Кооперация, корпорация в группе и соперничество между группами.

*Термины:* межгрупповой конфликт, военный конфликт, политический конфликт, группировка, кооперация, корпорация, соперничество, сотрудничество.

*Выполнить:*

1. Систематизировать и закрепить знания по теме.
2. Темы творческих работ:
  - Понятие межгруппового конфликта и его виды.
  - Группировки внутри групп как социально-психологический феномен.
  - Формы взаимодействия между группами.

*Литература:* [1— С.68-69; 2 — С.373-374; 4 - С.202-218; 5— С.120-129; 6— С.264-278; 7—С.181-216; 8— С.140-149].

## **РАЗДЕЛ III. ОСНОВЫ ПРЕДУПРЕЖДЕНИЯ И РЕГУЛИРОВАНИЯ КОНФЛИКТОВ**

### **Тема 8. Формы реагирования на конфликт**

1. Борьба как форма реагирования на конфликт.
2. Стратегии и тактики борьбы. Ситуации эффективности использования борьбы в конфликте.
3. Уход как форма реагирования на конфликт. Ситуации неэффективности ухода.
4. Диалог как форма реагирования на конфликт. Принципы и техники диалогичности.

*Термины:* реагирование, стратегия, тактика, борьба, уход, диалог, принципы.

*Выполнить:*

1. Систематизировать и закрепить знания по теме.
2. Темы творческих работ:
  - Борьба как форма реагирования на конфликт.
  - Уход как форма реагирования на конфликт.
  - Диалог в конфликте и принципы его эффективного ведения.

*Литература:* [1— С.9-57; 2 — С. 467-516; 5— С.221-234; 6— С.264-278; 7—С.181-216; 9— С. 482-546 ].

### **Тема 9. Психологический портрет конфликтной личности**

1. Темперамент и конфликтность личности
2. Акцентуации характера и конфликтность личности
3. Направленность личности и ее конфликтность
4. Эмоциональная сторона участников конфликта.

*Термины:* конфликтность, конфликтоген, темперамент, характер, акцентуация, черта, направленность, стресс, фрустрация, агрессия, агрессивность, аутоагрессия, вербальная

агрессия, физическая агрессия, моральный ущерб, материальный ущерб, физический ущерб, качество, свойство.

*Выполнить:*

1. Систематизировать и закрепить знания по теме.
2. Темы творческих работ:
  - Сильные и слабые стороны темпераментов.
  - Акцентуации характера как причины конфликтного поведения.
  - Анализ эмоциональных особенностей агрессии, стресса, фрустрации субъектов конфликтной ситуации

*Литература:* [1— С.64-66; 2 — С.454-463; 4 - С.224-236; 5— С.107-118; 6— С.276-290; 7—С.78-86; 9— С.482-546].

#### **Тема 10. Специфика переговоров и медиаторства в разрешении конфликтов**

1. Понятие переговоров и арбитража.
2. Этические принципы переговорного процесса.
3. Медиаторство и его специфика в разрешении конфликтных ситуаций.
4. Требования к профессиональным и личностным качествам медиатора.

*Термины:* переговоры, арбитр, арбитраж, этика, медиаторство, медиатор, урегулирование, процесс, личность, качество, свойства, профессионализм, коммуникативные способности, организационные способности, эмпатия, идентификация, рефлексия.

*Выполнить:*

1. Систематизировать и закрепить знания по теме.
2. Темы творческих работ:
  - Понятие медиаторства и его роль в урегулировании конфликтов.
  - Отличительные особенности переговоров, арбитража и медиаторства.
  - Условия и принципы успешного урегулирования конфликтов.

*Литература:* [1— С.68-69; 2 — С.499-516; 3 — С. 186-220; 7—С.181-216; 9— С.589-655; 10 - С. 37-58]

## 7.2 ТЕМЫ РЕФЕРАТОВ

1. Природа, феноменология и динамика конфликтов в современном мире.
2. Социологические подходы к анализу конфликтов. Перспективные направления современной социологической теории конфликтов.
3. Теоретические предпосылки возникновения и этапы развития конфликтологии.
4. Эволюция научных воззрений на конфликт: К. Маркс, Г. Зиммель, Л. Козер, Р. Боулдинг.
5. Природа человека и социальный конфликт: концепция Аристотеля и Гоббса.
6. Модернизация и глубинный конфликт ценностей в современном мире.
7. Особенности отношения к конфликту в отечественной науке.
8. Причины и факторы конфликтов.
9. Проблема типологии конфликтов.
10. Функциональность конфликта.
11. Движущие силы развертывания конфликта и его мотивация.
12. Особенности взаимосвязи конфликтов на макро- и микроуровнях.
13. Динамика межгрупповых конфликтов.
14. Понятие эскалации конфликта: механизм и сущность. Поведенческие и структурные изменения сторон конфликта на этапе эскалации.
15. Понятие конфликтогена, типология конфликтогенов, механизм возникновения конфликтов.
16. Понятие управления конфликтом, факторы неуправляемости.
17. Прогнозирование конфликтов как форма стратегического управления.
18. Способы предупреждения конфликтов.
19. Социальные технологии регулирования конфликтов.
20. Динамика политического конфликта в России.
21. Участие руководителя в разрешении организационных конфликтов.
22. Отражение конфликтов в искусстве и СМИ.
23. Проблема насилия в конфликтах.
24. Основные причины и формы проявления внутриличностного конфликта (З. Фрейд, Э. Фромм, А. Адлер).
25. Внутриличностные конфликты и суицидальное поведение.
26. Регуляция, коррекция, разрешение внутриличностного конфликта.
27. Проблема посредничества в социальном конфликте.
28. Психологические особенности общения и их роль в предупреждении конфликтов.
29. Проблема посредничества в международных конфликтах.
30. Юридические способы разрешения конфликтов.
31. Конструктивные технологии регулирования и разрешения конфликтов.
32. Деструктивные формы разрешения конфликтов и их последствия.
33. Конфликт в организации: содержание, признаки, динамика развития, методы разрешения.
34. Влияние типа управленческой деятельности на возникновение конфликтов в организации.
35. Семейный конфликт: понятие, стадии развития, функции.
36. Влияние совместимости и срабатываемости на возникновение конфликта в производственной группе.
37. Роль органов власти в регулировании социальных конфликтов.
38. Социальная напряженность и социальные конфликты.
39. Типология и специфика конфликтов в организации.
40. Понятие стиля поведения в конфликте, его влияние на завершение противостояния.
41. Понятие группового конфликта: специфика, формы регулирования.
42. Социально-трудовые конфликты.
43. Конфликты в сфере культуры.
44. Конфликты в сфере образования.

44. Межнациональные конфликты в регионе.

45. Переговорный процесс как способ разрешения конфликтов.

### 7.3 ЗАДАНИЯ ДЛЯ КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ

Контрольная работа выполняется студентами **заочной формы обучения**. Необходимо выбрать один из вариантов в соответствии с порядковым номером в академическом журнале. Для выполнения задания необходимо изучить литературу по теме и оформить ее в соответствии с планом. Изложение должно отличаться композиционной четкостью, логичностью, грамотностью.

#### **Вариант № 1**

1. Приведите примеры и проанализируйте определения конфликта из различных источников.
2. Опишите динамику развития конфликта.

#### **Вариант № 2**

1. Что входит в структуру конфликта.
2. Назовите основные положения успешных переговоров.

#### **Вариант № 3**

1. Назовите позитивные функции конфликта.
2. Каковы особенности постановки и интерпретации вопроса конфликта в психоанализе.

#### **Вариант № 4**

1. Что является основной атрибутикой конфликта.
2. Объясните сущность подходов к объяснению конфликтов Хорни, Адлера.

#### **Вариант № 5**

1. Приведите примеры конструктивного и деструктивного пути разрешения внутриличностных противоречий.
2. Объясните феномен конфликта через теорию транзактного анализа Берна.

#### **Вариант № 6**

1. Перечислите и охарактеризуйте факторы, которые влияют на восприятие актуальной ситуации как конфликтной.
2. Раскройте особенности взглядов Эриксона на явление конфликта.

#### **Вариант №7.**

1. Внутригрупповой конфликт и его виды.
2. Ситуационный подход к изучению конфликтов (теория Дойча, исследования Шерифа).

#### **Вариант №8.**

1. Бессознательные формы ухода от конфликтов.
2. Применение теоремы Томаса к конфликтам.

#### **Вариант №9.**

1. Способы урегулирования конфликтов.
2. Расскажите о психологических течениях, в которых конфликт рассматривался как поведенческая реакция.

#### **Вариант №10.**

1. Приведите примеры способов психологического влияния в конфликтном взаимодействии.

2. Раскройте содержание и принцип действия психологической стратегии защиты «агрессия».

**Вариант №11.**

1. Опишите типичный алгоритм арбитража.
2. Назовите факторы, определяющие успешность урегулирования конфликта.

## 7.4 ВОПРОСЫ К ЗАЧЕТУ

1. Исторические особенности отношения общества к конфликту. Предмет конфликтологии.
2. Конфликт как социальный феномен общественной жизни.
3. Задачи конфликтологии в различных сферах человеческого взаимодействия.
4. Теоретические предпосылки возникновения конфликтологии.
5. Этапы развития конфликтологии.
6. Конфликтный функционализм Г. Зиммеля.
7. Социал-дарвинистская концепция конфликта: представители, особенности.
8. Равновесная и конфликтная модели: сравнительный анализ.
9. Диалектическая теория конфликта К. Маркса.
10. Функциональная концепция конфликта Т. Парсонса.
11. Особенности изучения конфликта в теории Л. Козера.
12. Концепция конфликта Р. Дарендорфа.
13. Общая теория конфликта Р. Боулдинга.
14. Конфликт как форма воспроизводства общества А. Турена.
15. Особенности отношения к конфликту в отечественной науке.
16. Структура социального конфликта.
17. Источники и причины возникновения социальных конфликтов.
18. Динамическая модель конфликта.
19. Функции социальных конфликтов.
20. Проблема типологии конфликтов.
21. Диагностика конфликтов.
22. Причины и источники внутриличностных конфликтов и формы их проявления.
23. Основные подходы к пониманию внутриличностного конфликта.
24. Виды внутриличностных конфликтов.
25. Основные способы разрешения внутриличностных конфликтов.
26. Понятие межличностных конфликтов, их причины.
27. Особенности межличностных конфликтов, их динамика.
28. Характеристика основных стилей поведения, их положительные и отрицательные стороны.
29. Групповой процесс: особенности, динамика.
30. Причины возникновения групповых конфликтов и их классификация.
31. Групповые нормы, ценности и стереотипы поведения.
32. Последствия и функции внутригруппового конфликта.
33. Предупреждение межличностных и групповых конфликтов.
34. Конфликты в организациях: особенности возникновения и протекания.
35. Конфликты между руководителями и подчиненными, их предупреждение, регулирование.
36. Трудовые конфликты и пути их разрешения.
37. Особенности инновационных конфликтов.
38. Причины возникновения, структура и функции педагогических конфликтов.
39. Особенности педагогических конфликтов.
40. Супружеские конфликты. Социально-психологические и ролевые различия супругов.
41. Причины возникновения, типология и структура семейных конфликтов.
42. Функции и последствия конфликтов в семье.
43. Природа этнонациональных конфликтов, их причины и участники.
44. Проблема конфликта в организации. Роль и задачи руководителя в регулировании конфликтных ситуаций.
45. Понятие и типология политического конфликта.
46. Конфликты власти, их специфика. Проблемы достижения социально-политического согласия в обществе.

47. Переговоры как один из основных методов разрешения конфликта. Посредничество в переговорах.
48. Переговорные стили, их особенности.
49. Предпосылки и механизмы разрешения конфликтов: общие положения.
50. Этические моменты в деятельности руководителя при разрешении конфликтов.
51. Субъективные аспекты конфликта, типы участников конфликта, их психология.
52. Место конфликтологии в системе наук об обществе.
53. Движущие силы и мотивация конфликтов. Конфликты потребностей, интересов, ценностей, норм.

## 8. МЕТОДЫ ОБУЧЕНИЯ

В процессе обучения для достижения планируемых результатов освоения дисциплины используются следующие методы образовательных технологий:

- методы ИТ – использование Internet-ресурсов для расширения информационного поля и получения информации, в том числе и профессиональной;
- междисциплинарное обучение – обучение с использованием знаний из различных областей (дисциплин) реализуемых в контексте конкретной задачи;
- проблемное обучение – стимулирование студентов к самостоятельному приобретению знаний для решения конкретной поставленной задачи;
- обучение на основе опыта – активизация познавательной деятельности студента посредством ассоциации их собственного опыта с предметом изучения.

Изучение дисциплины «Основы конфликтологии» осуществляется студентами в ходе прослушивания лекций, участия в семинарских занятиях, а также посредством самостоятельной работы с рекомендованной литературой.

В рамках лекционного курса материал излагается в соответствии с рабочей программой. При этом преподаватель подробно останавливается на концептуальных темах курса, а также темах, вызывающих у студентов затруднение при изучении. В ходе проведения лекции студенты конспектируют материал, излагаемый преподавателем, записывая подробно базовые определения и понятия.

В ходе проведения семинарских занятий студенты отвечают на вопросы, вынесенные в план семинарского занятия. Помимо устной работы, проводится защита рефератов по теме семинарского занятия, сопровождающаяся его обсуждением и оценением. В ходе семинарского занятия может быть проведено пилотное тестирование, предполагающее выявление уровня знаний по пройденному материалу. Также большое внимание на семинарских занятиях уделяется практико-ориентированным заданиям: изучение студентами своих индивидуальных особенностей и склонностей к выбору стратегий поведения в конфликтных ситуациях; моделирование и разрешение конфликтных ситуаций; разбор конфликтных ситуаций и возможных способов их урегулирования.

Для изучения дисциплины предусмотрены следующие формы организации учебного процесса: лекции, семинарские занятия, самостоятельная работа студентов и консультации.

При проведении различных видов занятий используются интерактивные формы обучения:

Занятия	Используемые интерактивные образовательные технологии
Семинарские занятия	Кейс-метод (разбор конкретных ситуаций), дискуссии, коллективное решение творческих задач, ролевая игра

## 9. КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ СТУДЕНТОВ

Оценка	Характеристика знания предмета и ответов
зачтено	Студент глубоко и в полном объеме владеет программным материалом. Грамотно, исчерпывающе и логично его излагает в устной или письменной форме. При этом знает рекомендованную литературу, проявляет творческий подход в ответах на вопросы и правильно обосновывает принятые решения, хорошо владеет умениями и навыками при выполнении практических задач по анализу и моделированию разрешения конфликтов на различных стадиях и в различных ситуациях.
не зачтено	Студент не знает значительной части программного материала. При этом допускает принципиальные ошибки в доказательствах, в трактовке понятий и категорий, проявляет низкую культуру знаний, не владеет основными умениями и навыками при выполнении практических задач. Студент отказывается от ответов на дополнительные вопросы. Демонстрирует слабое понимание значения и сути конфликта в социальных отношениях, затрудняется при выборе стратегий урегулирования конфликтов.

## 10. МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ, УЧЕБНАЯ И РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

### Основная литература:

1. Авдеев В.В. Психотехнология решения проблемных ситуаций / В. В. Авдеев. — М.: Феликс, 1992. — 128 с.
2. Анцупов А. Я Конфликтология: учебник для вузов /А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. — М.: ЮНИТИ, 2000. — 551 с.
3. Бороздина В. Г. Психология делового общения : учеб. пособие. — М. : ИНФРА-М, 2006. — 224 с.
4. Ворожейкин И. Е. Конфликтология: учебник / И. Е. Ворожейкин и др. - М.: ИНФРА-М, 2004 - 240 с.
5. Гришина Н. В. Психология конфликта / Н. В. Гришина. — 2 - е изд. — СПб.: Питер, 2008. — 544 с.
6. Зеленков М. Ю. Конфликтология : учебник. — М. : Дашков и К, 2013. — 324 с. — Учебные издания для бакалавров.
7. Конфликтология: учеб. пособие / Н. И. Леонов. — 2-е изд., испр. и доп. — М.: Издательство Московского психолого-социального института; Воронеж: Издательство НПО «МОДЭК», 2006 — 232 с.
8. Конфликтология : учебник для академического бакалавриата / А. В. Лопарев, Д. Ю. Знаменский. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 290 с.
9. Лукин Ю. Ф. Конфликтология: управление конфликтами : учеб. для вузов. — М. : Гаудеамус, 2007. — 799 с.

### Дополнительная литература:

10. Сергеева О. Как научиться извлекать выгоду из конфликта. 50 простых правил: Эксмо; Москва; 2012. — 246 с.
11. Гамезо М.В. Общая психология : учеб.-метод. пособ. / М. В. Гамезо, В. С. Герасимова, Д. А. Машурцева, Л. М. Орлова ; под общ.ред. М.В. Гамезо. — М. : Ось-89, 2007. — 352 с.
12. Джеймс У. Психология / ред. Л. А. Петровская. — М. : Педагогика, 1991. — 368 с.
13. Забродин Ю.М. Психология личности и управление человеческими ресурсами : учеб.-метод. пособие. — М. : Финстатинформ, 2002. — 360 с.
14. Изард К.Э. Психология эмоций / К. Э. Изард. — СПб. : Питер, 2011. — 461 с.
15. Ильин Е.П. Психология индивидуальных различий / Е. П. Ильин. — СПб. : Питер, 2011. — 701 с.
16. Ильин Е.П. Психология творчества, креативности, одаренности / Е. П. Ильин. — СПб.: Питер, 2011. — 448 с.
17. Крутецкий В. А. Психология : учеб. / В. А. Крутецкий — М. : Просвещение, 1980. — 352 с.
18. Маклаков А. Г. Общая психология : учеб. для вузов. — СПб. : Питер, 2012. — 583 с.
19. Общая психология / под общ.ред. Е. И. Рогова. — 4-е изд. — Ростов н/Д : Феникс, 2010. — 560 с.
20. Психология : учебник для бакалавров / под общ.ред. В. А. Сластенина, А. С. Обухова. — М. : Юрайт, 2013. — 530 с.

### Интернет-источники:

1. Федеральный портал «Российское образование»: [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.edu.ru/>
2. Электронная гуманитарная библиотека: [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.gumfak.ru/>

3. Britannica: [Электронный ресурс]. - Режим доступа: - [www.britannica.com](http://www.britannica.com)
4. [www.flogiston.ru/](http://www.flogiston.ru/) - самый популярный психологический сайт
5. [www.psychology.ru](http://www.psychology.ru) - популярный психологический сайт
6. Библиотека МГУ им. М.В. Ломоносова [Электронный ресурс]: - Режим доступа: <http://www.lib.msu.ru/>
7. ЭБС Университетская библиотека онлайн [Электронный ресурс]: [веб-сайт]. – Режим доступа: <http://www.biblioclub.ru/>
8. Научная электронная библиотека [Электронный ресурс]: [веб-сайт]. – Режим доступа: <http://elibrary.ru/>

## **11.МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ**

Учебные занятия проводятся в аудиториях согласно расписанию занятий. При подготовке к занятиям по данной дисциплине используется аудиторный фонд (столы, стулья, доска).

При подготовке и проведении занятий используются дополнительные материалы. Предоставляется литература читального зала библиотеки ГОУК ЛНР «ЛГАКИ им. М. Матусовского». Студенты имеют доступ к ресурсам электронной библиотечной системы Академии.

Информационные технологии и программное обеспечение не применяются.