

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Владимирский государственный университет  
имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»  
(ВлГУ)

УТВЕРЖДАЮ  
Проректор  
по образовательной деятельности

  
А.А.Панфилов  
« 02 » 07 2019 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**  
**ПСИХОЛОГИЯ КОНФЛИКТА**  
(наименование дисциплины)

Направление подготовки: 37.03.01 *ПСИХОЛОГИЯ*

Профиль/программа подготовки: *ПСИХОЛОГИЯ*

Уровень высшего образования: *БАКАЛАВРИАТ*

Форма обучения: *ЗАОЧНАЯ*

Семестр	Трудоём- кость зач. ед./час.	Лекций, час.	Практич. занятий, час.	Лаборат. работ, час.	СРС, час.	Форма промежуточной аттестации (экз./зачет)
8	3/108	6	8	-	67	Экзамен (27), КР
<b>Итого</b>	<b>3/108</b>	<b>6</b>	<b>8</b>	<b>-</b>	<b>67</b>	<b>Экзамен (27), КР</b>

Владимир 2019

## ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

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

### Задачи курса:

- изучение теоретических основ отечественного и зарубежного подхода к описанию конфликта;
- систематизация и сравнительный анализ концепций, подходов и взглядов на природу конфликта;
- преодоление стереотипов негативного отношения к конфликту;
- формирование навыков анализа конфликтных ситуаций и управления конфликтов в группе;
- формирование навыков индивидуального консультирования по проблемам интерперсонального общения;
- формирования навыка организации тренинговых занятий по развитию коммуникативной компетентности и конструктивного поведения в конфликтной ситуации.
- Теоретическая часть курса знакомит слушателей с разнообразными психологическими подходами в исследованиях конфликтов, их типологией, методами изучения, стратегиями разрешения.
- Содержание практических занятий способствует закреплению и углублению теоретических знаний, а также дают возможность сформировать у студентов конфликтную компетентность в решении конкретных задач по управлению конфликтами.

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина «Психология конфликта» находится в вариативной части, в обязательных дисциплинах образовательной программы.

Пререквизиты дисциплины: «Профессиональная этика», «Психология личности», «Основы консультативной психологии», «Профессиональная этика».

## 3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения ОПОП

Код формируемых компетенций	Уровень освоения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине характеризующие этапы формирования компетенций (показатели освоения компетенции)
1	2	3
ОК-5 - способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	Частично	<b>Знать:</b> предмет и категориальный аппарат профессиональной этики и психологии делового общения, закономерности и механизмы делового взаимодействия, понимание защитных механизмов и их функционирования. <b>Уметь:</b> применять понятийно-категориальный аппарат, представлять

		<p>информацию письменном и устном виде на русском и иностранном языках, логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь, создавать и редактировать тексты профессионального назначения.</p> <p><b>Владеть:</b> навыками грамотного и эффективного поиска, отбора, обработки и использования источников информации (справочной литературы, ресурсов Интернет); методами логического анализа различного рода суждений, навыками публичной и научной речи, аргументации, ведения дискуссий и полемики; способностью использовать теоретические знания в практической деятельности.</p>
<p><i>ОПК-1</i> - способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникативных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности</p>	<p><i>Частично</i></p>	<p><b>Знать</b> основные требования к библиографическому описанию книг, способы организации информационно-поисковой работы; нормативно- правовые основы информационного обмена, основные угрозы безопасности при работе с информацией; современное состояние и тенденции развития компьютерной техники, основные методы, способы и средства получения, хранения и переработки информации; особенности современных информационных технологий и основные принципы устройства сети Интернет, основные общие и психологические ресурсы Интернета;</p> <p><b>Уметь</b> осуществлять самостоятельный библиографический и информационный поиск; организовывать и выполнять мероприятия по обеспечению защиты информации; при помощи компьютерной техники осуществлять поиск, хранение и переработку необходимой информации; использовать современные информационные технологии и систему Интернет в профессиональной деятельности;</p> <p><b>Владеть</b> навыками использования данных библиографического и информационного поиска при решении профессиональных задач, в том числе в процессе оформления научных статей, отчетов, заключений; навыками поддержания информационной безопасности, в том числе защиты государственной тайны; навыками работы с различными компьютерными информационными базами; приемами и методами профильного использования</p>



1	Предмет, методы, задачи и место психологии конфликта в системе психологических наук. Культурно-исторические основы дисциплины	8	1-2	2	2	11	2/50 %	
2	Психологические традиции изучения конфликта	8	3-4	2		11	1/50 %	
3	Структурные элементы конфликта	8	5-7		2	11	1/50 %	рейтинг-контроль №1
4	Причины возникновения конфликта. Стратегии поведения в конфликте	8	8-9	2		11	1/50 %	
5	Манипуляции в конфликте. Коммуникативная компетентность как стратегия преодоления манипуляций.	8	10-12		2	11	1/50%	рейтинг-контроль № 2
6	Управление конфликтом. Функции, задачи, технологии посредничества и модерации	8	13-18		2	12	1/50 %	рейтинг-контроль №3
<b>Всего за 8 семестр</b>			<b>1-18</b>	<b>6</b>	<b>8</b>	<b>67</b>	<b>7/50%</b>	<b>Экзамен (27), КР</b>
<b>Наличие в дисциплине КР/КР</b>		<b>8</b>			<b>+</b>			
<b>Итого по дисциплине</b>		<b>8</b>	<b>1-18</b>	<b>6</b>	<b>8</b>	<b>67</b>	<b>7/50%</b>	<b>Экзамен (27), КР</b>

**Содержание лекционных занятий по дисциплине  
«Психология конфликта»**

## **ТЕМА № 1. Предмет, методы, задачи и место психологии конфликта в системе психологических наук. Культурно-исторические основы психологии конфликта.**

(Лекция сопровождается презентационным материалом «Этологическое направление в конфликтологии»)

Понятие и феномен конфликта. Способы описания конфликта: структурный, функциональный и процессуальный. Конфликт как противостояние двух начал, проявляющее себя в активности сторон, направленной на преодоление противоречия, причем стороны конфликта представлены активными субъектами.

Психологические конфликты и их роль в формировании новых черт характера и в перестройке личности. Конструктивные функции конфликта: источник развития, сигнал к изменению, возможность сближения и разговора начистоту, возможность разрядки напряжения, «оздоровления» отношений.

Деструктивные функции конфликта: деструктивное воздействие на психологическое состояние участников конфликта, возникновение у людей фобий и стрессов, появление трудно разрушаемого «образа врага», отрицательное влияние на личностное развитие, нарушение системы коммуникации.

Ранние представления о конфликте. Древнейшие времена: Конфуций. Представления о конфликте у древнегреческих и раннехристианских философов (взгляды Гераклита, Платона, Демокрита, Эпикура, Аристотеля). Представления о конфликте в средние века: взгляды Аврелия Августина, Фомы Аквинского. Эпоха Возрождения: Николай Коперник, Николо Маккиавели, Эразм Роттердамский. Новое время и эпоха Просвещения: Френсис Бэкона, Томас Гоббс, Адам Смит.

Представления о конфликте в первой половине 19 века: взгляды Иммануила Канта, Георга Гегеля, Людвиг Фейербаха Чарлза Дарвина. Представления о конфликте во второй половине 19 века: Карл Маркс, Вильгельм Вундт, Георг Зиммель, Зигмунд Фрейд. Современные концепции конфликта: взгляды Т. Парсонса, Э. Мэйо, Л. Козера, Р. Дарендорфа, А. Гоулднера.

## **ТЕМА № 2. Психологические традиции изучения конфликта.**

(Лекция сопровождается презентационным материалом «Конфликт с точки зрения психоанализа»; «Социометрический подход», «Интеракционистский подход»)

Психодинамический подход: конфликт как изначальная и постоянная форма столкновения противоположных принципов, влечений, амбивалентных стремлений, в которых выражается противоречивость природы человека.

Неофрейдисты Гарри Салливан, Эрих Фромм о базовой потребности ребенка в безопасности, в принятии и одобрении со стороны других людей. Определение конфликта качеством взаимодействия со значимыми взрослыми. К. Хорни: три основных типа социальной направленности личности человека. «Межличностные конфликты как проявление внутриличностной тенденции к «движению против людей». А.Адлер: проблема во взаимодействии человека с обществом, невротический стиль жизни, как следствие «трудного» детства. Э. Эриксон: теория психосоциального развития, описывающая стадии и кризисы развития. Конструктивного разрешения кризиса, как залог дальнейшего развития здоровой личности. Э.Берн: транзактный анализ, описывающий личность человека тремя состояниями: экстеропсихическое состояние (родительское); неопсихическое состояние (взрослое); архипсихическое (детское). Уровни взаимодействия: дополнительный, перекрестный.

Ситуационный подход: исследование конфликта как реакции на внешнюю ситуацию. Бихевиористские подходы: внешне наблюдаемые конфликты. Работы Дж. Долларда, Л. Дуб, Н. Миллера, А. Бандуры, Л. Берковиц по изучению агрессии и созданию концепции фрустрационной детерминации агрессии. Социально-психологические конфликты как особая форма агрессивного ответа на фрустрирующую ситуацию. Теория М. Дойча: конфликт как форма ответа на

конкурентную ситуацию. Исследования кооперативных и конкурентных отношений. Когнитивный подход: К. Левин. Описание конфликта в теории поля. Гуманистический подход: конфронтация индивидуума с данностями существования. И. Ялом: четыре конечные данности: смерть, свобода, изоляция и бессмысленность.

Изучение конфликтов в отечественной психологии. В.С. Мерлин: субъективная неразрешимость ситуации как обязательное условие возникновения конфликта. А.Г. Здравомыслов: конфликт – важная сторона взаимодействия людей в обществе, «клеточка» социального бытия, форма отношений между потенциальными или актуальными субъектами социального действия, мотивация которых обусловлена противостоящими ценностями и нормами, интересами и потребностями. Б.И. Хасан: конфликт – характеристика взаимодействия, которая представляет собой актуализировавшееся противоречие, т. е. воплощенные во взаимодействии противостоящие ценности, установки, мотивы.

Я.Л. Коломинский, Б.П. Жизневский: типичные причины конфликтов между детьми разного возраста. А.Я. Анцупов. и А.И. Шипилов: 11 групп понятий в психологическом анализе конфликта: сущность конфликта, его генезис, эволюция, классификация, структура, динамика, функции, информация о конфликте, предупреждение, разрешение конфликта, методы исследования конфликтов.

Различные основания для классификации конфликтов. Внутриличностные конфликты. Общая классификация конфликтов в личностно-ролевом общении. Возрастно- психологические особенности возникновения и развития внутриличностных конфликтов. Проблема «возрастного кризиса» по Д.Б. Эльконину и Э. Эриксону. Психологические механизмы возникновения и разрешения внутриличностного конфликта в различных направлениях психологии. Мотивационные конфликты по К. Левину. Теория когнитивного диссонанса Л. Фестингера. Формы проявления межличностных конфликтов.

16 типов межличностных отношений по М. Дойчу. Межличностные конфликты. Межличностные конфликты в транзакционном анализе. Варианты проявления социально- психологических конфликтов. Специфические особенности межличностных конфликтов:

Общественный конфликт в условиях рыночных преобразований. Организационные конфликты. Межгрупповые конфликты. Связь межгруппового и общественного конфликта. Психологические особенности конфликтов в семье. Э.Г. Эйдемиллер и В. Юстицкис: конфликты между супругами как следствие нарушения взаимодействия по типу соперничества, псевдосотрудничества и изоляции. Конфликты во взаимодействии родителей и детей.

Педагогические конфликты: основные конфликтообразующие противоречия образовательного процесса. Противоречивость межпоколенных отношений. Педагогическая оценка как источник конфликта.

### **ТЕМА № 3. Структурные элементы конфликта.**

Структурные элементы конфликта: стороны (участники) конфликта, интересы участников конфликта, условия протекания конфликта. Факторы, оказывающие влияние на развитие и течение конфликта. Социокультурный контекст конфликта.

Предмет конфликта: противоречащие друг другу или несовместимые притязания сторон. Действия участников конфликта как взаимонаправленные, обоюдные интеракции. Динамические характеристики конфликта: стадии развития конфликта и процессы, возникающие на различных его стадиях. Регуляторы динамики конфликта, определяющие его возникновение и развитие. Различение структурных и динамических параметров конфликта.

Стратегии и тактики взаимодействия. Стили поведения в конфликтной ситуации. Система соотношения стилей поведения в конфликте по К. Томасу – Р. Киллмену. Характеристики стратегий поведения: доминирование - активное

использование власти, силы закона, связей, авторитета и т. д.; уход - низкий уровень направленности на личные интересы и интересы соперника; уступка - низкая направленность на личные интересы, высокая оценка интересов соперника; сотрудничество - высокий уровень направленности, как на собственные интересы, так и на интересы соперника; компромисс - баланс интересов конфликтующих сторон на среднем уровне, стратегия взаимной уступки. Исход конфликта. Образ желательного исхода конфликта как регулятор конкретных действий участников ситуации.

#### **ТЕМА № 4. Причины возникновения конфликта. Стратегии поведения в конфликте.**

(Лекция сопровождается презентационным материалом «Поведенческое направление в конфликте», «Этнические конфликты»)

Основные источники и причины конфликтов. Биологические основы конфликтов. Общие причины конфликтов. Восприятие ситуации как причина возникновения конфликта. Теорема У. Томаса. Различные типы конфликтных личностей. Поведенческие реакции, предрасполагающие к деструктивному конфликту. Классификация причин возникновения конфликта:

Объективные причины - естественные столкновения интересов людей в процессе жизнедеятельности. Социально-психологические причины конфликта: потери и искажения информации в процессе межличностной и межгрупповой коммуникации, неполные и неточные факты; слухи, невольная дезинформация; преждевременная информация или информация, переданная с опозданием; ненадежность источников информации; неадекватные акценты; барьеры коммуникации; недоразумение, неправильное понимание другого; ложный образ другого человека, внутригрупповой фаворитизм; конкуренция, соревнование.

Организационно-управленческие причины конфликта: нарушение принципов управления, мотивирования, делегирования. Разбалансированное ролевое взаимодействие людей: дисбаланс ролевых притязаний и ожиданий.

Межличностная несовместимость как причина конфликта: взаимная антипатия между партнерами, сложившаяся на основе несовпадения социальных установок, ценностных ориентаций, интересов, мотивов, характеров, темперамента; несовместимость по ценностям, по интересам, манерам поведения и общения; различие в образовательном уровне; классовые и этнические различия.

Личностные причины конфликтов: субъективная оценка поведения партнера как недопустимого; неадекватность сформировавшихся представлений о других; низкая конфликтоустойчивость; акцентуации характера; конфликтная установка как готовность действовать в конфликте определенным образом; стереотипы; завышенная самооценка, проявление агрессивности, эгоизма; нарушение обещаний; низкий уровень доверия и авторитетности; негативный опыт отношений в прошлом.

Ценностные факторы, влияющие на возникновение конфликта: верования (предрассудки, предпочтения, приоритеты); приверженность к групповым традициям, ценностям, нормам; религиозные, культурные, политические и другие ценности; нравственные ценности (представления о добре и зле, справедливости и несправедливости и т. п.). Эскалация конфликтогенов. Конфликтоустойчивость как специфическое проявление психологической устойчивости. Структура конфликтоустойчивости и конфликтной компетентности.

#### **ТЕМА № 5. Манипуляции в конфликте. Коммуникативная компетентность как стратегия преодоления манипуляций.**

(Лекция сопровождается презентационным материалом «Фрустрационно-агрессивная теория конфликта»)

Причины манипуляции: конфликт человека с самим собой (Ф. Перлз), недоверие по отношению к другим людям, неспособность к любви (Э. Фромм), ощущение абсолютной беспомощности (экзистенциализм), боязнь тесных



межличностных контактов (Дж. Хейли, Э. Берн, В. Глассер) и некритичное стремление получать одобрение всех и каждого (А. Эллис), стремление к символическому (сублимация) овладению партнерами по общению как объектами сексуального вождения (З. Фрейд), реализация компенсаторного стремления к власти (А. Адлер).

Обусловленность манипуляций групповым воздействием, групповой и общественной культурой, нормами и ценностями.

Е.Л. Доценко об онтологических уровнях предпосылок манипуляции: культура (общечеловеческий контекст), общество (совокупность социальных контекстов), общение (межличностный контекст), личность (мотивационный внутриспсихический контекст), технология (контекст операционального состава деятельности).

Главная ценность манипуляции — выигрыш, победа. «Манипулятивная религия» и типология манипуляторов Э. Шострома. Деструктивные, манипулятивные и конструктивные приемы взаимодействия в конфликте. Деструктивные приемы: угрозы,

«эмоциональные удары» (унижения, оскорбления в адрес противника), ссылка на авторитет, уклонение от обсуждения проблемы, лесть, манипуляции. Конструктивные

приемы обсуждения и предъявления своей позиции, приемы аргументации и контраргументации, развертывание аргументации, метод Сократа, «перелицовка» аргументов партнера, техника «Я-высказывание». Техники противостояния манипуляции, информационный диалог.

#### **ТЕМА № 6. Управление конфликтом. Функции, задачи, технологии посредничества в конфликте.**

Оценка интересов в конфликте как качественная характеристика выбираемого поведения. Основные варианты управления конфликтом. Основные структурные методы разрешения конфликта. Основные стратегии, принципы и тактические приемы управления конфликтом.

Основы техники ведения переговоров. Спор и дискуссия. Основные виды спора. Классификация споров по целям. Непозволительные приемы спора. Техники конструктивной критики. Рекомендации по организации конструктивного обсуждения. Конфликтологическая практика. Технологии переговорного процесса и разрешения конфликтов (Дж. Скотт, Гордон Боуэр, Х. Корнелиус, Ш.Фэйр, Г. Келман, Т. Крум). Типология переговоров: переговоры жесткие, мягкие, принципиальные. Гарвардский метод принципиальных переговоров Р.Фишера и У. Юри. Технологии эффективного общения как средство обеспечивающее взаимное понимание и взаимную эмпатию партнеров.

Вмешательство третьей стороны (посредничество) - индивида или группы, не имеющей прямого отношения к конфликту, арбитраж, обязательный арбитраж. Медиаторство как содействие третьей стороны двум другим в решении спорной проблемы и поиске соглашения. Методы медиации.

### **Содержание практических занятий по дисциплине «Психология конфликта»**

#### **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 1**

##### **История изучения конфликтов**

*Цель:* проанализировать особенности предмета психологии конфликта, выявить специфику формирования научного знания, решаемых проблем, задач и методов.

##### **ПЛАН**

Теоретические и социально-исторические предпосылки возникновения психологии конфликта.

Методологические основы психологии конфликта. Многообразие методов исследования в психологии конфликта  
Эволюция конфликтологических взглядов в истории философии, социологии, психологии.  
Современные проблемы развития психологии конфликта.  
Отличительные черты «социологии конфликта» и «психологии конфликта».  
Развитие психологии конфликта в России. 7.

## **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 2**

### **Психологические традиции изучения конфликтов**

*Цель:* проанализировать сущность внутриличностных и межличностных конфликтов, их причин, форм проявления.

#### **ПЛАН**

Проблема внутриличностного конфликта во взглядах З.Фрейда, К. Хорни.  
Теория комплекса неполноценности А. Адлера.  
Концепция «экзистенциальной дихотомии» Э. Фромма.  
Теория психосоциального развития Э. Эриксона.  
Мотивационные конфликты по К. Левину.  
В.С. Мерлин: описание психологических конфликтов.  
Сущность, классификация и особенности конфликтов «личность-группа».  
Характеристики содержания межгруппового конфликта.  
К. Левин о разрешении социальных конфликтов.

## **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 3**

**Характеристика конфликта как социально-психологического феномена** *Цель:*

выяснить основные признаки, структурные элементы и сформулировать условия возникновения конфликта

#### **ПЛАН**

Классификация конфликтов.  
Определение основных структурных элементов конфликта. Интересы и позиции сторон и их соотношение.  
Теория социальных отношений. Эксперименты Зимбардо Ф.  
Типология конфликтных ситуаций. Параметры измерения интерперсональных отношений по М. Дойчу.  
Этапы и фазы конфликта, соотношение фаз и этапов.  
Картография конфликта.

## **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 4**

### **Механизмы возникновения конфликтов**

*Цель:* проанализировать теории механизмов возникновения конфликтов, закрепить знания на примере решения ситуационных задач.

#### **ПЛАН**

Формулы А, Б, В возникновения конфликтов.  
Социальная архитектура группы. Тематические области коммуникации.  
Основные положения теории транзактного анализа.  
Поведенческие характеристики транзакций. Алгоритм транзактного анализа  
Анализ ситуации методами «Инцендент», «Разыгрывание ролей».  
Особенности семейных конфликтов, их классификация, причины, разрешение и предупреждение.  
Позиционные, ресурсные и динамические конфликты в организации.  
Специфика конфликтов в образовательных учреждениях.  
Половозрастная специфика педагогических конфликтов.

Просмотр и анализ видео-кейса «*Организация обратной связи*» (ЗАО «Решение»: учебное видео, 2010)

Просмотр и анализ видео-кейса «*Правильное поведение в конфликтной ситуации*» (ЗАО «Решение»: учебное видео, 2010)

## **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 5**

### **Манипуляции в конфликте**

*Цель:* проанализировать типичные конфликтные модели поведения личности.

#### **ПЛАН**

Двухмерная модель поведения К. Томаса – Р. Киллмена. Характеристика основных моделей поведения.

Психологическое влияние в конфликте. Цивилизованное и нецивилизованное влияние.

Манипуляция как вызов к скрытой силовой борьбе.

Социокультурные предпосылки манипулирования.

Механизмы манипулятивного воздействия.

Противостояние нападению и манипуляции.

Отработка техник противостояния манипуляции.

Просмотр и анализ видео-кейсов «*Принцип Айкидо в разрешении конфликтов*» ЗАО

«Решение»: учебное видео, 2010).

## **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 6**

### **Управление конфликтом**

Практическое занятие «Управление конфликтом», завершающее курс «Введение в конфликтологию», рассчитан на 8 часов тренинговых занятий, позволяющих включить в процесс обучения имитационные, ролевые, интерактивные, игровые процедуры, максимально способствующие формированию конфликтной компетентности будущих психологов. Содержание занятий позволяет моделировать конфликтные ситуации, погружать участников практикума в игровую конфликтную ситуацию, организовывать рефлекссию конфликта и игровых конфронтаций в группе, отрабатывать конструктивные формы поведения в игровых переговорных процедурах. Таким образом, целью занятий является расширение репертуара поведения в конфликтных ситуациях, обеспечивающее автономное, осознанное принятие решений. Подробные методические рекомендации организации занятий с использованием тренинга изложены в методическом пособии:

#### *Программа тренинга.*

#### **Тема 1. Введение в технологию управления конфликтами**

*Цель:* Исследование актуальных личностных стратегий конфликтного поведения участников практикума

*Содержание:* принятие норм работы в режиме тренинга; актуализация личного опыта участия в конфликтных ситуациях; анализ фрустрирующих ситуаций, характерных для группы; диагностика стилей поведения в конфликте с помощью теста К.Томаса

#### **Тема 2. Анализ конфликта**

*Цель:* развитие навыка анализа смоделированных конфликтных ситуаций

*Содержание:* дидактические ролевые игры «Оценка глубины конфликта», «Дилемма узников», «Поток» (Приложения 9.2.; 9.3.) . Анализ содержания игровых моделей и актуального поведения. Осознание личностных конфликтных установок:

конкуренции, кооперации, индивидуализации, альтруизма, агрессии, проявляющихся в матричных играх. «Заземление» результатов.

### **Тема 3. Управление эмоциями**

*Цель:* изучение эмоциональных состояний, сопровождающих конфликтное поведение и

возможности управлять этими состояниями.

*Содержание:* Знакомство с основными положениями рационально-эмотивной теории А. Эллиса. Анализ пяти групп разрушающих переживаний; когнитивные механизмы разрушающих переживаний; диагностика и анализ иррациональных убеждений с помощью методики «Рационализация сознания» (Приложение 8.4.). Анализ паттернов

«губительного» мышления, сформированного на основе родительских посланий. Управление состоянием через изменение мыслей и поведения; изменение эмоционального последствия ситуации. Освоение техник эмоциональной саморегуляции. Отработка в тренинговом режиме техник аргументации, контраргументации, информационного диалога. Алгоритм противостояния нападению и манипуляции; техники психологического самбо; техники ассертивного отказа.

### **Тема 4. Технологии переговоров, посредничества**

*Цель:* изучение этапов переговорного процесса.

*Содержание:* Анализ способов поиска оптимального решения. Анализ позиций участников. Этапы проведения переговоров: содержание и инструменты каждого этапа; подготовка к переговорам; моделирование переговорного процесса в режиме тренинга. Видеосъемка и анализ поведения участников; «заземление» результатов. Просмотр и анализ видео-кейса «Правильное поведение в конфликтных ситуациях» (ЗАО «Решение»: учебное видео, 2010)

## **5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ**

В преподавании дисциплины «Психология конфликта» используются разнообразные образовательные технологии как традиционные, так и с применением активных и интерактивных методов обучения.

Активные и интерактивные методы обучения:

1. *Интерактивная лекция (тема № 1-2);*
2. *Тренинг (тема № 4-6);*
3. *Анализ ситуаций (тема № 3 );*
4. *Разбор конкретных ситуаций (тема № 4-6);*

## **6. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ**

### **Рейтинг-контроль №1**

1. Изучение механизмов возникновения конфликта.
2. Внутриличностный конфликт как провокатор межличностного конфликта.
3. Технологии эффективного бесконфликтного общения.
4. Основные психологические концепции внутриличностных 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 отечественно 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

### **Рейтинг-контроль № 2**

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 ковёр». 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 нелицеприятные 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.

### Рейтинг-контроль № 3

Выберите вариант правильного ответа в каждом из вопросов.

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.

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.

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.

4. Конфликтная ситуация — это:

- а) случайные столкновения интересов субъектов социального взаимодействия;
- б) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для противоборства между ними;

в) процесс противоборства между субъектами социального взаимодействия, направленный на выяснение отношений

Причина конфликта — это:

а) противоположные мотивы субъектов социального взаимодействия б) стечение обстоятельств, которые проявляют конфликт;

в) явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия вызывают его;

г) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними;

д) то, из-за чего возникает конфликт.

То, из-за чего возникает конфликт — это:

а) мотивы конфликта;

б) позиции конфликтующих сторон; в) предмет конфликта;

г) стороны конфликта;

д) образ конфликтной ситуации.

Образ конфликтной ситуации — это:

а) то, из-за чего возникает конфликт;

б) субъективное отражение в сознании субъектов конфликтного взаимодействия предмета конфликта;

в) истинные внутренние побудительные силы, подталкивающие субъекта социального взаимодействия к конфликту;

г) то, о чем заявляют друг другу конфликтующие стороны;

д) субъективное отражение в сознании субъектов конфликтного взаимодействия целей конфликта.

Инцидент — это:

а) стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта б) истинная причина конфликта;

в) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними;

г) то, из-за чего возникает конфликт; д) необходимое условие конфликта.

Стороны конфликта — это:

а) субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта или поддерживающие (явно или неявно) конфликтующих;

б) только субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта; в) конкретные личности, находящиеся в состоянии конфликта

г) субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта, и посредник (медиатор);

д) конфликтующие стороны в переговорном процессе по разрешению конфликта.

К какому виду относится конфликт, который характеризуется тем, что в нем сталкиваются две личности, в основе его лежат объективные противоречия и он способствует развитию соответствующей социальной системы?

а) межличностному бурному и быстротекущему; б) межличностному, конструктивному;

в) межличностному, экономическому; г) острому и длительному;

д) деструктивному

Конфликтогены — это:

а) слова, действия (или бездействия), которые могут привести к конфликту;

б) проявления конфликта;



в) причины конфликта, обусловленные социальным статусом личности; г) состояния личности, которые наступают после разрешения конфликта; д) поведенческие реакции личности в конфликте.

Определите тип конфликта в следующей ситуации: «В общественном транспорте один пассажир нечаянно толкнул другого, не извинившись за причиненное неудобство. Второй пассажир в ответ на толчок нагрубил первому пассажиру... В конечном итоге между ними возникла драка...»:

а) тип Б; б) тип В; в) тип А; г) тип Б и В; д) тип А и Б.

Определите тип конфликта в следующей ситуации: «Начальник принял на работу сотрудника в одно из подразделений, не согласовав этот вопрос с руководителем данного подразделения и без соответствующей проверки его профессиональной подготовки. Вскоре обнаружилось, что вновь принятый сотрудник оказался не способным выполнять обязанности по должности... Руководитель подразделения в служебной записке докладывает о профессиональной непригодности новичка и требует его увольнения. Между начальником и руководителем подразделения возник конфликт...»:

а) тип А; б) тип Б; в) тип В; г) тип В и Б; д) тип А, Б и В.

К какому типу конфликтогенов относятся следующие действия: «Приказание, угроза, замечание, критика, обвинение, насмешка»?

а) снисходительное отношение; б) негативное отношение;  
в) менторские отношения; г) нарушение этики;  
д) нечестность и неискренность.

Кто из нижеперечисленных ученых разработал модель применения власти по разрешению конфликта:

а) К. Томас и Р. Киллмен;  
б) Х. Корнелиус и Ш. Фейр; в) Д. Скотт и Ч. Ликсон;  
г) М. Дойч и Д. Скотт; д) Р. Фишер и У. Юри.

Предпосылками разрешения конфликта являются:

а) достаточная зрелость конфликта, потребность субъектов конфликта в его разрешении, наличие необходимых ресурсов и средств для разрешения конфликта.

б) достаточная зрелость конфликта, высокий авторитет одной из конфликтующих сторон; в) наличие необходимых ресурсов и средств для разрешения конфликта, потребность субъектов конфликта в его разрешении, коллективная форма деятельности;

г) высокий авторитет одной из конфликтующих сторон, коллективная форма деятельности, лидерство в группе

Основными моделями поведения личности в конфликте являются:

а) конструктивная, рациональная, деструктивная; б) компромисс, борьба, сотрудничество;

в) рациональная, иррациональная, конформистская; г) конструктивная, деструктивная, конформистская; д) борьба, уступка, компромисс.

Кто из нижеперечисленных ученых разработал двухмерную модель стратегий поведения личности в конфликте:

а) К. Томас и Р. Киллмен;  
б) Х. Корнелиус и Ш. Фейр; в) Д. Скотт и Ч. Ликсон;  
г) М. Дойч и Д. Скотт; д) Р. Фишер и У. Юри.

Сколько стратегий поведения личности в конфликте выделяется в двухмерной модели:

а) 2; б) 3; в) 4; г) 5.

Какое из сочетаний приводимых понятий имеет отношение к стратегиям поведения в конфликте:

а) компромисс, критика, борьба; б) уступка, уход, сотрудничество; в) борьба, уход, убеждение;

г) сотрудничество, консенсус, уступка;

д) соглашение, сотрудничество, убеждение.

Какие поведенческие характеристики присущи конструктивной модели поведения в конфликтном взаимодействии:

а) стремится уладить конфликт, проявляет выдержку и самообладание, уходит от острых вопросов;

б) доброжелательно относится к сопернику; стремится уладить конфликт; ведет себя открыто и искренне;

в) стремится к победам в конфликте, отличается выдержкой и самообладанием, непоследователен в оценках и суждениях

Кому из ученых принадлежит разработка учения о борьбе между эросом и танатосом, как природной основе внутриличностных конфликтов?

а) З.Фрейду; б) А. Адлеру; в) К. Юнгу;

г) Э. Фромму; д) К. Левину.

Кому из ученых принадлежит разработка теории «мотивационных конфликтов»?

а) З. Фрейду; б) А. Адлеру; в) К. Юнгу;

г) Э. Фромму; д) К. Левину.

Эквивалентный внутриличностный конфликт — это:

а) конфликт, связанный с выбором между двумя в равной мере непривлекательными объектами;

б) конфликт, связанный с выбором 2 или более в равной степени привлекательных и взаимоисключающих объекта;

в) конфликт, связанный с выбором объекта, в котором одновременно присутствуют привлекательная и непривлекательная стороны;

г) конфликт связанный с ситуацией, когда ожидаемый результат решения какой-либо задачи личностью не получает одобрения в обществе, коллективе или семье;

д) конфликт, связанный с сочетанием в равной мере во внутреннем мире личности склонности к экстраверсии—интроверсии.

Амбивалентный внутриличностный конфликт — это:

а) конфликт, связанный с выбором между двумя в равной мере непривлекательными объектами;

б) конфликт, связанный с выбором 2 или более в равной степени привлекательных и взаимоисключающих объекта;

в) конфликт связанный с выбором объекта, в котором одновременно присутствуют привлекательная и непривлекательная стороны;

г) конфликт связанный с ситуацией, когда ожидаемый результат решения какой-либо задачи личностью не получает одобрения в обществе, коллективе или семье;

д) конфликт, связанный с сочетанием в равной мере во внутреннем мире личности склонности к экстраверсии—интроверсии.

Витальный внутриличностный конфликт — это:

а) конфликт, связанный с выбором между двумя в равной мере непривлекательными объектами;

б) конфликт, связанный с выбором 2 или более в равной степени привлекательных и взаимоисключающих объекта;

в) конфликт связанный с выбором объекта, в котором одновременно присутствуют привлекательная и непривлекательная стороны;

г) конфликт связанный с ситуацией, когда ожидаемый результат решения какой-либо задачи личностью не получает одобрения в обществе, коллективе или семье

д) конфликт, связанный с сочетанием в равной мере во внутреннем мире личности склонности к экстраверсии—интроверсии.

Формами проявления внутриличностных конфликтов являются:

- а) неврастения, эйфория, сублимация, идеализация, номадизм, рационализация;
- б) неврастения, эйфория, регрессия, проекция, номадизм, рационализация;
- в) неврастения, эйфория, идеализация, проекция, рационализация, вытеснение;
- г) неврастения, эйфория, регрессия, проекция, номадизм, переориентация;
- д) компромисс, уход, переориентация, сублимация, вытеснение;

### **Основные виды заданий самостоятельной работы по дисциплине «Психология конфликта».**

1. Предмет, методы, задачи и место конфликтологии в системе психологических наук. Культурно- исторические основы конфликтологии

Задания для самостоятельной работы: опрос, анализ реферативных работ, аннотаций. проверка конспект-схем

2. Психологические традиции изучения конфликта

Задания для самостоятельной работы: презентации, проверка конспект-схем, аннотаций

3. Структурные элементы конфликта

Задания для самостоятельной работы: опрос, анализ реферативных работ, обсуждение результатов анализа видео- кейсов

4. Причины возникновения конфликта. Стратегии поведения в конфликте

Задания для самостоятельной работы: опрос, анализ реферативных работ, обсуждение результатов анализа видео- кейсов, проверка конспект-схем

5. Манипуляции в конфликте. Коммуникативная компетентность как стратегия преодоления манипуляций

Задания для самостоятельной работы: обсуждение результатов анализа видео-кейсов

6. Управление конфликтом. Функции, задачи, технологии посредничества и модерации

Задания для самостоятельной работы: выполнение тестов, презентаций, обсуждение результатов анализа видео- кейсов.

Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины (экзамен)

### **Вопросы к экзамену**

- 1.История становления представлений о конфликте
- 2.Современные концепции конфликта
- 3.Понятие конфликта, способы описания конфликта
- 4.Структурные элементы и характеристики конфликта
- 5.Технологии разрешения конфликтов
- 6.Основные источники и причины конфликтов
- 7.Различные типы конфликтных личностей
- 8.Психодинамические традиции описания конфликтов
- 9.Изучение конфликтов в рамках бихевиоризма
- 10.Восприятие конфликтной ситуации и типы конфликта
- 11.Различные классификации конфликтов.
- 12.Организационные конфликты.

13. Межгрупповые конфликты.
14. Межличностные конфликты.
15. Внутриличностные конфликты.
16. Психологические особенности семейных конфликтов
17. Стили поведения в конфликтной ситуации.
18. Противоборство и сотрудничество в конфликте
19. Манипуляции в конфликте. Манипулятивные технологии
20. Защиты и противостояние манипуляции.
21. Управление конфликтом.
22. Основные технологии переговоров.
23. Предпосылки манипуляций.
24. Управление эмоциями в конфликте. Идеи А. Эллиса в разрешении конфликта
25. Педагогические конфликты
26. Этнические конфликты
27. Основные положения теории трансактного анализа. Манипуляции и конфликт в трансактном анализе.
28. Исследование причин конфликтов на предприятии
29. Конфликты в школьном возрасте: их предупреждение и преодоление
30. Деятельность руководителя в конфликтных ситуациях
31. Предупреждение конфликтов.
32. Методы изучения предпочитаемых стилей конфликтного поведения в коллективе
33. Возможности социально-психологического тренинга в овладении конфликтологической компетентностью.
34. Структура конфликтологической компетентности.
35. Развитие коммуникативной компетентности как условие сотрудничества в совместной.
36. Профессиональная подготовка кадров в области конфликтологии.

### **Темы курсовых работ**

1. Характеристика конфликта как социального феномена.
2. Причины возникновения и классификация конфликтов.
3. Теории механизмов возникновения конфликтов.
4. Конфликты и трансактный анализ.
5. Технологии управления конфликтами.
6. Пути предупреждения и профилактики конфликта.
7. Алгоритм деятельности руководителя (менеджера) по управлению конфликтами.
8. Факторы принятия конструктивных решений по конфликту.
9. Теории поведения личности в конфликте.
10. Типы конфликтных личностей.
11. Теория акцентуации характеров (К. Леонгард, А. Личко).
12. Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте.
13. Достижение взаимопонимания, конструктивного взаимодействия, эмпатии в конфликте.
14. Правила и кодексы поведения в конфликтном взаимодействии.
15. Психология переговорного процесса по разрешению конфликта.
16. Технологии общения в переговорном процессе.
17. Технологии управления эмоциями в переговорном процессе.
18. Манипулятивные технологии в переговорном процессе.

19. Типы стратегий в переговорном процессе.
20. Понятие внутриличностный конфликт и его особенности.
21. Психологические концепции внутриличностных конфликтов.
22. Способы разрешения внутриличностных конфликтов.
23. Понятие межличностного конфликта и его структура.
24. Сферы проявления межличностных конфликтов и способы их разрешения
25. Понятие групповых конфликтов и их структура.
26. Пути разрешения конфликтов между личностью и группой.
27. Пути разрешения межгрупповых конфликтов.
28. Конфликты в организации и психологическая характеристика.
29. Конфликты в семье и их психологические особенности.
30. Конфликты в сфере управления и их специфика.
31. Психологическая характеристика глобальных и региональных конфликтов.
32. Сущность конфликта.
33. Современные социальные конфликты и их классификация.
34. Детерминация социальных конфликтов и ее структурные компоненты.
35. Общие и специальные методы исследования конфликта.
36. Комплексная диагностика и экспертиза социального конфликта.
37. Основные подходы и стили разрешения конфликта.
38. Управление социальными конфликтами - условие жизнедеятельности общества.
39. Технология разрешения конфликта в организации.
40. Социальные технологии в разрешении конфликтов.
41. Переговоры в конфликте.
42. Посредничество в конфликте.
43. Технология переговорного процесса.
44. Механизмы и формы социокультурного влияния на конфликты.
45. Способы и перспективы разрешения социальных конфликтов.
46. Социальная база конфликтов в российском обществе
47. Коммуникации как источник конфликта.
48. Организационно-управленческий конфликт.
49. Формы и причины семейных конфликтов.
50. Источники и первопричины внутриличностных конфликтов.
51. Конфликт современных культур.

Фонд оценочных средств для проведения аттестации уровня сформированности компетенций обучающихся по дисциплине оформляется отдельным документом.

## 7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 7.1. Книгообеспеченность

Наименование литературы: автор, название, издательство	Год	КНИГООБЕСПЕЧЕННОСТЬ	
		Количество экземпляров изданий в библиотеке	Наличие в электронной библиотеке ВлГУ

		ВЛГУ соответствии ФГОС ВО	В С
1	2	3	4
Основная литература			
<b>Конфликтология</b> А.М. Руденко, С.И. Самыгин. - Ростов н/Д : Феникс	2013		<a href="http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785222210468.html">http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785222210468.html</a>
<b>Конфликтология</b> / Зеленков М. Ю. - М.: Дашков и К	2013		<a href="http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785394019180.html">http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785394019180.html</a>
<b>Конфликтология:</b> учебное пособие для бакалавров / отв. ред. А.Я. Гуськов. - М. : Проспект	2013		<a href="http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785392101283.html">http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785392101283.html</a>
Дополнительная литература			
<b>Общая конфликтология/</b> Шарков Ф. И. - М.: Дашков и К	2015		<a href="http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785394024023.html">http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785394024023.html</a>
<b>Конфликтология в социальной работе</b> / Сорокина Е.Г. - М. : Дашков и К	2014		<a href="http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785394020537.html">http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785394020537.html</a>
<b>Цветков В.Л. Психология конфликта. От теории к практике</b> [Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности «Юриспруденция»/ Цветков В.Л.— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ- ДАНА	2015		<a href="http://www.iprbooks.hop.ru/52550">http://www.iprbooks.hop.ru/52550</a>

## 7.2 Периодические издания

1. [Журнал «Вопросы психологии»](http://www.voppsy.ru/) (рус.). — научный психологический журнал. URL: <http://www.voppsy.ru/>
2. [Журнал «Психологические исследования»](http://psystudy.ru/) (рус.). — научный электронный журнал, включен в Перечень ВАК. URL: <http://psystudy.ru/>
3. [Журнал «Психологическая наука и образование»](http://psyedu.ru/) (рус.). — профессиональный журнал по психологии образования, рекомендованный ВАК. URL: <http://psyedu.ru/>
4. [Журнал «Культурно-историческая психология»](http://psyjournals.ru/kip/). — международное научное издание для психологов, историков и методологов науки и специалистов в смежных областях фундаментального и прикладного человекознания; включен в Перечень ВАК. URL: <http://psyjournals.ru/kip/>

## 7.3 Интернет-ресурсы


1. <http://www.studentlibrary.ru/>
2. <http://znanium.com/>
3. <http://elibrary.ru/defaultx.asp>
4. <http://www.iprbookshop.ru/>
5. <http://www.diss.rsl.ru/>
6. <http://polpred.com/news>

## **8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий лекционного типа, занятий практического/лабораторного типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. Практические/лабораторные работы проводятся в Лаборатории «Арт-терапия».

Перечень используемого лицензионного программного обеспечения: Word, Excel, PowerPoint и Outlook.

Рабочую программу составил к.пед.н.,  
старший преподаватель кафедры  
общей и педагогической психологии

  
Юдина А.М.

Рецензент  
(представитель работодателя)  
Медицинский психолог ГКУЗ ВО «ОПБ  
№1»

  
Крылова Т.А.

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры общей и педагогической  
психологии

протокол № 11 от 11.06.2019 года.

Заведующая кафедрой ОиПП


к. психол. н., доцент

  
Пронина Е.В.

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методической  
комиссии направления 37.03.01 – Психология

Протокол № 12 от 02.04.2019 года

Председатель комиссии


Зав.каф. ПЛиСП ГумИ ВлГУ, к.психол. н., доцент  Филатова О.В.



**ЛИСТ ПЕРЕУТВЕРЖДЕНИЯ  
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Рабочая программа одобрена на 2020-2021 учебный год

Протокол заседания кафедры № 11 от 28.05.2020 года

Заведующий кафедрой  к.пед. наук Пронина Е.в.

Рабочая программа одобрена на \_\_\_\_\_ учебный год

Протокол заседания кафедры № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ года

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_

Рабочая программа одобрена на \_\_\_\_\_ учебный год

Протокол заседания кафедры № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ года

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_

Рабочая программа одобрена на \_\_\_\_\_ учебный год

Протокол заседания кафедры № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ года

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_

Рабочая программа одобрена на \_\_\_\_\_ учебный год

Протокол заседания кафедры № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ года

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_

Рабочая программа одобрена на \_\_\_\_\_ учебный год

Протокол заседания кафедры № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ года

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_

Рабочая программа одобрена на \_\_\_\_\_ учебный год

Протокол заседания кафедры № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ года

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_

Рабочая программа одобрена на \_\_\_\_\_ учебный год

Протокол заседания кафедры № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ года

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_