

2013, 2014, 2015

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



**УТВЕРЖДАЮ**  
 Проректор по УМР  
 А.А. Панфилов

«20» 01 2016 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**  
**«Конфликтология»**

Направление подготовки: 43.03.03 – Гостиничное дело  
 Профиль/программа подготовки – Гостиничная деятельность  
 Уровень высшего образования – бакалавриат  
 Форма обучения – Заочная

Семестр	Трудоемкость зач. ед./час.	Лекций, час.	Практич. занятий, час.	Лаборат. работ, час.	СРС, час.	Форма промежуточного контроля (экз./зачет)
2	3/108	4	4	-	100	Зачет
Итого	3/108	4	4	-	100	Зачет

Владимир 2016

## 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины является обучение будущих специалистов знаниями общей теории конфликтологии, а также определённой суммой практических умений и навыков, необходимых для успешной профессиональной деятельности. Большое значение во всех разделах программы придаётся гуманистической направленности преподавания конфликтологии.

При изучении проблем конфликтологии освещаются не только результаты собственно психологических (теоретических и экспериментальных) исследований, но и на данные других наук: философии, социологии и др. Это позволит студентам глубже проникнуть в закономерности протекания и разрешения различных видов конфликтов, правильнее учитывать их в своей практической деятельности. Преподавание по учебной программе учитывает реальные ориентации студентов как будущих специалистов на ту или иную специализацию. Целью курса является знакомство студентов с актуальными вопросами конфликтологии в России и за рубежом.

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина «Конфликтология» относится к вариативной части учебного плана ОПОП по направлению 43.03.03 – Гостиничное дело.

Необходимыми условиями для освоения дисциплины являются:

- знание современных тенденций в развитии современной науки конфликтологии; целей, методологии и методов профессиональной деятельности психолога; основных сфер и видов деятельности психолога; особенностей специфических особенностей решения комплексных задач в оказании психологической помощи различным категориями населения;
- умение обосновывать актуальность задачи, на решение которой направлена работа; формулировать цели и задачи, на решение которых направлена психологическая помощь; подбирать методы и методики для решения поставленной задачи в разрешении различных конфликтных ситуаций; осуществлять поиск психологической информации и оформления научной мысли реферативного типа; планировать, проводить инновационную работу в области конфликтологии и оформлять её результаты;
- владение методами психологического просвещения в области конфликтологии; навыками и умениями использования методик психодиагностики, развивающей психологической работы в процессе оказания помощи в различных конфликтных ситуациях;

Содержание дисциплины является логическим продолжением содержания дисциплин: «История», «Психология» и др. и служит основой для освоения дисциплин: «Психология делового общения», «Профессиональная этика и деловой этикет» и др.

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

Перечисленные РО являются основой для формирования следующей компетенцией: **общекультурной**: способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-6); способностью организовывать работу исполнителей (ОПК-2).

В результате освоения дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты образования:

**знать:**

- на уровне представлений: ознакомление студентов с основными отраслями и направлениями конфликтологии как науки (ОК-6)
- на уровне воспроизведения: знать принципы механизмов возникновения, развития и завершения конфликтов (ОПК-2)
- на уровне понимания: осознавать связь психологических теорий с практическими задачами, которые должен выполнять субъект(ОК-6).

**уметь:**

- формулировать прикладные задачи и использовать для их решения соответствующих психологических ситуаций(ОК-6), (ОПК-2)
- применять технологии эффективного поведения в конфликтах(ОПК-2).

**владеть:** владением знаниями организационной структуры, методов управления и регулирования, критериев; оценивать целесообразность и эффективность использования различных переговорных и посреднических процедур(ОК-6), (ОПК-2).

#### 4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единиц, 108 часа.

№ п/п	Раздел дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)						Объем учебной работы с применением интерактивных методов (в часах / %)	Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра), форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	Контрольные работы	СРС	КП, КР		
1.	Конфликтология как наука и учебная дисциплина	2	1					12		0,5/50%	
2.	Возникновение и развитие конфликтологических идей и теорий	2			1			12		0,5/50%	
3.	Понятие, сущность, особенности и типология конфликта	2		1				12		0,5/50%	
4.	Структура конфликта	2		1				12		0,5/50%	
5.	Динамика конфликта	2		1				12		0,5/50%	
6.	Формы проявления конфликта	2			1			12		0,5/50%	
7.	Разрешение конфликтов в различных подсистемах общества и на разных уровнях противоборства	2			1			12		0,5/50%	
8.	Переговоры как способ предупреждения и разрешения конфликта	2			1			16		0,5/50%	
<b>ИТОГО:</b>		<b>3</b>		<b>4</b>	<b>4</b>			<b>100</b>		<b>4/50%</b>	<b>зачет</b>

## Содержание дисциплины

Тема 1. Конфликтология как наука и учебная дисциплина. Категории конфликтологии. Предмет, объект, субъекты конфликтологии. Научные методы исследований в конфликтологии. Роль науки «конфликтологии» в развитии российского общества. Основные цели и задачи учебной дисциплины «конфликтология».

Тема 2. Возникновение и развитие конфликтологических идей и теорий предпосылки формирования конфликтологических идей. Эволюция научных воззрений на конфликт: ранние представления, античность, средние века. Проблема насилия в религиозных учениях. Возрождение, новое время и просвещение, XIX—XX вв. Новые подходы. Марксизм. Немарксистская традиция. Отражение конфликтов в искусстве и средствах массовой информации. Практические знания как источник конфликтологических идей. Общая характеристика зарубежной конфликтологии. История отечественной конфликтологии. Историографический анализ периодизация истории отечественной конфликтологии. Отрасли отечественной конфликтологии. Проблема конфликта в военной науке. Изучение конфликтов в искусствоведении. Исследование конфликта в исторических науках. Математические модели конфликтных явлений. Особенности изучения конфликтов в педагогике. Исследование конфликтов в политологии. Конфликт как объект исследования в правоведении. Исследование конфликтов в психологии. Подходы к изучению агрессии и конкуренции в социобиологии. О системном подходе к изучению конфликтов.

Тема 3. Понятие, сущность, особенности и типология конфликта. Предмет и объект конфликта. Границы конфликта. Функции конфликта. Проблема классификации в конфликтологии. Основания типологии конфликтов. Типология конфликтов по сферам и иные типологии конфликтов. Методологические основы исследования конфликтов. Методологические принципы исследования конфликтов. Универсальная понятийная схема описания конфликта. Этапы анализа конфликтов.

Тема 4. Структура конфликта. Объективные составляющие конфликта. Психологические составляющие конфликта. Особенности восприятия конфликтной ситуации. Объекты конфликтной ситуации, связанные с технологическими и организационными трудностями, особенностями оплаты труда, со спецификой деловых и личных отношений конфликтующих сторон. Цели, субъективные мотивы участников, обусловленные их взглядами и убеждениями, материальными и духовными интересами. Оппоненты, конкретные лица, являющиеся его участниками. Уровни научного рассмотрения. Противоборствующие стороны. Подстрекатели, пособники, организаторы, посредники, ролевое поведение. Повод столкновения, отличие его от подлинных его причин. Причины конфликтов. Причинность в обществе. Типы противоречий. Объективные и субъективные противоречия. Концепция депривации. Конфликт интересов. Конфликт

ценностей. Неравенство как источник конфликта. Объективные факторы возникновения конфликтов. Организационно-управленческие причины конфликтов. Социально-психологические причины конфликтов. Личностные причины конфликтов.

Тема 5. Динамика конфликта, основные периоды и этапы в развитии конфликта. Эскалация конфликта. Конфликтная ситуация. Социальная напряженность. Динамика различных видов конфликтов. Динамика и механизмы конфликта. Психология участников конфликта. Развития конфликтов.

Тема 6. Формы проявления конфликта. Скрытая форма конфликта, как состояние неудовлетворенности, внутреннее несогласие с действиями, решениями руководителя, актива. Формальное исполнение требований, равнодушие, высокомерие, самоизоляция от коллектива, интригах как демонстрация скрытой формы конфликта. Активная и пассивная формы открытого конфликта. Проявления активной формы конфликта: ссоры, споры, бунты, драки, отказ выполнять требование, задание, разные формы неподчинения, саботаж, мстительность, агрессивность, аффективные действия. Проявления пассивной формы конфликта: фантазии, наркомания, алкоголизм. Зависимость формы проявления конфликта от уровня развития личности, коллектива, возраста участников конфликта, их индивидуального жизненного опыта, личностных качеств, типа конфликта, специфики деятельности коллектива, от стиля управления коллективом.

Тема 7. Разрешение конфликтов в различных подсистемах общества и на разных уровнях противоборства. Разрешение политических конфликтов. Разрешение международных конфликтов. Технологии консенсуса и компромисса. Проблемы урегулирования этнических конфликтов. Разрешение коллективных трудовых конфликтов. Предупреждение конфликтов, общие положения. Устранение причин конфликта. Поддержка. Сотрудничество. Социальное партнерство. Институционализация отношений. Нормативные механизмы. Воздействие норм. Информационный подход к изучению и регулированию конфликтов. Суицид как деструктивный способ выхода из внутриличностного конфликта. Регулирование инновационных конфликтов.

Тема 8. Переговоры как способ предупреждения и разрешения конфликта. Общая характеристика переговоров: сущность, виды и функции, динамика переговоров. Психологические механизмы и технология переговорного процесса. Психологические условия успеха на переговорах. Специфика ведения переговоров с оппонентом. Переговоры как метод разрешения конфликтов. Переговоры в экстремальных условиях. Юридические способы урегулирования конфликтов. Ненасильственное сопротивление. Эмпатия. Юмор.

## **Практические занятия**

### **1 занятие.**

#### **Математические модели конфликтных явлений.**

Конфликт как объект исследования в различных науках. Проявления активной формы конфликта: ссоры, споры, бунты, драки, отказ выполнять требование, задание, разные формы неподчинения, саботаж, мстительность, агрессивность, аффективные действия. Проявления пассивной формы конфликта: фантазии, наркомания, алкоголизм. Зависимость формы проявления конфликта от уровня развития личности, коллектива, возраста участников конфликта, их индивидуального жизненного опыта, личностных качеств, типа конфликта, специфики деятельности коллектива, от стиля управления коллективом.

### **2 занятие.**

#### **Разрешение коллективных трудовых конфликтов.**

Предупреждение конфликтов, общие положения. Устранение причин конфликта. Поддержка. Сотрудничество. Социальное партнерство. Институционализация отношений. Нормативные механизмы. Воздействие норм. Информационный подход к изучению и регулированию конфликтов.

## 5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Дисциплина ведется с применением следующих видов образовательных технологий:

- a. Информационно-коммуникационные технологии (1 – 8 разделы).
- b. Работа в команде/работа в малой группе (1 – 8 разделы).
- c. Case-study (4 – 8 разделы).
- d. Ролевая игра (8 раздел).
- e. Проблемное обучение (1 – 8 разделы).
- f. Контекстное обучение (4 – 8 разделы).
- g. Обучение на основе опыта (4 – 8 разделы).
- h. Индивидуальное обучение (1 – 8 разделы).
- i. Междисциплинарное обучение (1 – 8 разделы).
- j. Опережающая самостоятельная работа (1 – 8 разделы).

Формы организации учебного процесса:

- k. Лекция, мастер-класс (1-4 разделы).
- l. Самостоятельная работа студентов (1 – 8 разделы).
- m. Научно-исследовательская работа студентов: подготовка выступления на научной студенческой конференции (1 – 8 разделы).
- n. Консультация, тьюторство: консультирование студентов по проблеме выступления на научной студенческой конференции (1 – 8 разделы).
- o. Case-study: анализ социально-педагогических ситуаций (4 – 8 разделы).
- p. Работа в команде: разработка модели психологической личности (раздел 8).



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

**Вопросы к зачету**

1. Сущность и принципы психологического посредничества в конфликте.
2. Этапы психологического посредничества.
3. Объект работы психолога в конфликте и основные техники работы.
4. Психологический анализ конфликта в беседе с клиентом. Возможные ошибки.
5. Задачи психолога на этапе раздельной работы с клиентами.
6. Мотивирование участников конфликта к взаимодействию (техники).
7. Разделение ответственности между участниками за протекание конфликта (техники).
8. Понятие «переопределение» конфликта.
9. Работа посредника с «проблемами» на этапах раздельного и совместного обсуждения.
10. Основные задачи посредничества на этапе совместного обсуждения и регулирования проблем.
11. Правила конфликтного взаимодействия.
12. Содержание действий посредника на этапе совместного обсуждения проблем.
13. Приемы создания и усиления атмосферы диалога в конфликте.
14. Основные задачи и правила завершающей части переговоров.
15. Способы регуляции эмоционального напряжения в совместном обсуждении.
16. Типы внутриличностных конфликтов в теории К.Левина.
17. Понятие «градиента цели» Н.Миллера.
18. Внутриличностные ролевые конфликты.
19. Концепция конфликтного смысла действия В.В.Столина.
20. Характеристика и классификация межличностных конфликтов.
21. Мотивационные подходы в объяснении межгрупповых конфликтов.
22. Ситуационный подход в изучении межгрупповых конфликтов.
23. Когнитивные подходы к межгрупповому взаимодействию.

24. Исследования внутригрупповых конфликтов.
25. Особенности организационных конфликтов. Объективные и субъективные причины организационных конфликтов.
26. Специфика конфликтов в различных сферах деятельности и взаимодействия людей.

### **Вопросы для самостоятельной работы**

Тема 1. Конфликтология как наука и учебная дисциплина.

1. Охарактеризуйте психолого-педагогическую деятельность.
2. Конфликтология: предмет, цели, значение в обществе.
3. Место конфликтологии в системе социальных наук

Тема 2. Возникновение и развитие конфликтологических идей и теорий.

1. Из каких компонентов состоит научное знание.
2. Возникновение и развитие конфликтологических идей.

Тема 3. Понятие, сущность, особенности и типология конфликта.

1. Общая теория конфликта.
2. Социологическое направление в разработке теории конфликта.
3. Психологическое направление в разработке теории конфликта.

Тема 4. Структура конфликта.

1. Конфликт и конфликтная ситуация. Критерии выявления.
2. Внутриличностные конфликты: специфика, формы проявления.
3. Межличностные и групповые конфликты: многообразие сфер существования.
4. Функции конфликта.

Тема 5. Динамика конфликта.

1. Конфликт и социальное противоречие.
2. Детерминация конфликта.
3. Этапы развития конфликта, их основное содержание

Тема 6. Формы проявления конфликта.

1. Типология конфликтов.
2. .Формально-правовые способы работы с конфликтом.

Тема 7. Разрешение конфликтов в различных подсистемах общества и на разных уровнях противоборства.

1. Методы исследования и диагностики конфликтов.
2. Прогнозирование и предупреждение конфликтов.
3. Управление социальными конфликтами.

Тема 8. Переговоры как способ предупреждения и разрешения конфликта.

1. Переговорный процесс как технология регулирования конфликтов.
2. Психотехнические способы работы с конфликтом.
3. Переговоры как способ разрешения конфликта.
4. Посредничество (медиация) в переговорах.
5. Методика разрешения конфликтов в процессе социальной работы.
6. Взаимосвязь конфликтов и стрессовых состояний в системе социальной работы.
7. Дайте определение конфликта.
8. Сформулируйте необходимые и достаточные условия возникновения конфликта.
9. Конфликт и проблемы развития общества.
10. Феноменальность конфликтов.
11. Особенности этнонациональных конфликтов.
12. Возникновение и развитие конфликтологических идей.
13. Охарактеризуйте структуру конфликта.
14. Назовите причины и участников этнонациональных конфликтов.
15. Охарактеризуйте два основных направления в развитии социологических взглядов на происхождение и роль конфликтов в общественном развитии, сформировавшихся во второй половине прошлого века.
16. Покажите особенности конфликтов демократической власти.
17. Влияние религиозных и культурных особенностей на развитие этнонациональных конфликтов.
18. Источники и причины возникновения социальных конфликтов.
19. Типология политических конфликтов.
20. Пути снижения агрессии в конфликтах на уровне государства и общества.
21. Определите понятие «социальный конфликт».

22. Покажите особенности теории «производного конфликта», докажите ее жизнеспособность.
23. Дайте характеристику динамики конфликтов.
24. Покажите особенности конфликтов авторитарной власти.
25. Понятие конфликта. Атрибуты и функции конфликта.
26. Представления о конфликте в теориях К.Маркса и Г.Зиммеля.
27. Теории Конфликта Р.Дарендорфа и Л.Козера.
28. Основания классификации конфликтов. Виды конфликтов.
29. Конфликт в психодинамических теориях (З.Фрейд, К.Хорни, А.Адлер, Э.Эриксон, К.Левин).
30. Конфликт как когнитивный феномен (Л.Фестингер, Ф.Хайдер).
31. Ситуационный подход к исследованию конфликтов (М.Дойч, М.Шериф).
32. Лабораторный эксперимент в изучении конфликта.
33. Игровое моделирование в изучении конфликта.
34. Естественный эксперимент в исследовании конфликтов.
35. Опросные методы и метод описания конкретных случаев в изучении конфликтов.
36. Структурные характеристики конфликта.
37. Социологический анализ конфликта по Р. Коэн.
38. Основные этапы развития конфликта.
39. Роль субъективных противоречий в конфликте. Понятие «определение» ситуации У.Томаса.
40. Понятия «сильной» и «слабой» ситуации.
41. Понятия «управления», «урегулирования», «завершения», «разрешения» в психологии конфликта.
42. Метод принципиального ведения переговоров Р.Фишера и У.Юри.
43. Цели как регуляторы конфликтного взаимодействия. Целевая структура конфликтной ситуации.
44. Стратегии взаимодействия в конфликте по К.Томасу.
45. Жесткие и мягкие тактики взаимодействия.
46. Приемы конструктивного взаимодействия и манипуляция в конфликте.
47. Нормативные регуляторы конфликтного взаимодействия.
48. Понятие медиации, функции медиатора в конфликте. Содержание действий медиатора (на примере руководства для школьников Д.Шапиро).

## 7. УЧЕБНО–МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### Основная литература

1. Конфликтология: Учеб. пособие / Е.А. Земедлина. - 2-е изд. - М.: ИЦ РИОР: НИЦ Инфра-М, 2013. - 141 с.: 70x100 1/32. - (ВПО: Бакалавриат). (обложка, карм. формат) ISBN 978-5-369-01082-2 <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=368679>

2. Кильмашкина, Т. Н. Конфликтология. Социальные конфликты [Электронный ресурс] : учебник для студентов вузов / Т. Н. Кильмашкина. - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : ЮНИТИ-ДАНА : Закон и право, 2012. - 287 с. - ISBN 978-5-238-01542-2. <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=391602>

3. Конфликтология: Учебник / А.Я. Кибанов, И.Е. Ворожейкин и др.; Под ред. А.Я. Кибанова; Гос. Универ. Управл. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: НИЦ Инфра-М, 2014. - 301 с.: 60x90 1/16. - (ВО: Бакалавр.). (п) ISBN 978-5-16-005724-8 <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=405091>

### Дополнительная литература

1. Конфликтология: Учебник / Г.И. Козырев. - М.: ИД ФОРУМ: ИНФРА-М, 2010. - 304 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование). (переплет) ISBN 978-5-8199-0416-9 <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=185227>

2. Зеленков, М. Ю. Конфликтология [Электронный ресурс] : Учебник / М. Ю. Зеленков. - М. : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2013. - 324 с. - ISBN 978-5-394-01918-0. <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=415117>

3. Конфликтология [Электронный ресурс] : учебник / О. З. Муштук, А. Ю. Деев, О. С. Которова и др.; под общ. ред. О. З. Муштука. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: МФПА, 2011. - 320 с. - (Университетская серия). - ISBN 978-5-902597-60-5. <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=451223>

### Интернет–ресурсы:

1. <http://library.vlsu.ru>
2. <http://www.psychologos.ru>
3. <http://www.studmedlib.ru>

### **Периодические издания**

- 1 Журнал «Вопросы психологии» изд-во ИП РАО г. Москва
- 2 Журнал «Психологическая наука и образование» изд-во МГППУ г. Москва
- 3 Журнал «Московский психотерапевтический журнал» изд-во МГППУ г. Москва
- 4 Журнал «Культурно-историческая психология» изд-во МГППУ г. Москва
- 5 Журнал практической психологии и психоанализа» изд-во института практической психологии и психоанализа г. Москва

### **Интернет–ресурсы:**

1. <http://library.vlsu.ru>
2. <http://www.psychologos.ru>
3. <http://www.studmedlib.ru>

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

Учебный процесс по дисциплине обеспечен всеми необходимыми материально-техническими ресурсами:

1. Лекционная аудитория, оснащенная мультимедиа-проектором.
2. Аудитории для проведения практических занятий, отражающих научную и прикладную проблематику данного курса.
3. Комплект демонстрационных материалов, включая слайд-лекции, видеотренинги.
4. Библиотека ВлГУ.

Примечание: в соответствии с нормативно-правовыми актами для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями при необходимости тестирование может быть проведено только в письменной или устной форме, а также могут быть использованы другие материалы контроля.


Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению  
43.03.03 – Гостиничное дело

Рабочую программу составил к.пс.н., доцент Винарчик Е.А. 

Рецензент: медицинский психолог ГКУЗ ВО ОПБ №1 Крылова Т.А. 

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры Психология личности и  
специальная педагогика

Протокол № 4/1 от 15.01.16 года.

Заведующий кафедрой к. п. н., доц. Филатова О.В. 

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно – методической  
комиссии направления 43.03.03 – Гостиничное дело

Протокол № 3 от 20.01.2016 года.

Председатель комиссии директор ИМиСБ Полоцкая О.Е. 

