

МИНОБРНАУКИ РОССИИ



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
**«Российский государственный гуманитарный университет»**  
**(ФГБОУ ВО «РГГУ»)**

**ИНСТИТУТ ПСИХОЛОГИИ ИМ.Л.С.ВЫГОТСКОГО**

Кафедра социальной психологии

## **КОНФЛИКТОЛОГИЯ**

Рабочая программа дисциплины  
Направление подготовки - 38.03.02 «Менеджмент»  
Квалификация выпускника: бакалавр  
Форма обучения – очно-заочная, заочная

РПД адаптирована для лиц  
с ограниченными возможностями  
здоровья и инвалидов

Москва 2019

# КОНФЛИКТОЛОГИЯ

Рабочая программа дисциплины

Составитель:

канд. псих. наук, ст. преп. А.Н.Ромашук

УТВЕРЖДЕНО

Протокол заседания кафедры

№ \_11\_ от \_20.06.2019\_

## ОГЛАВЛЕНИЕ

<b>1. Пояснительная записка</b>	4
1.1. Цель и задачи дисциплины	4
1.2. Формируемые компетенции, соотнесенные с планируемыми результатами обучения по дисциплине	4
1.3. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы	5
<b>2. Структура дисциплины</b>	5
<b>3. Содержание дисциплины</b>	9
<b>4. Образовательные технологии</b>	12
<b>5. Оценка планируемых результатов обучения</b>	13
5.1. Система оценивания	13
5.2. Критерии выставления оценок	14
5.3. Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине	15
<b>6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины</b>	37
6.1. Список источников и литературы	37
6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	38
<b>7. Материально-техническое обеспечение дисциплины</b>	38
<b>8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов</b>	39
<b>9. Методические материалы</b>	40
9.1. Планы практических (семинарских) занятий.	40
9.2. Методические рекомендации по подготовке письменных работ	48
9.3. Иные материалы	48
<b>Приложения</b>	49
Приложение 1. Аннотация дисциплины	49
Приложение 2. Лист изменений	51

## 1. Пояснительная записка

### 1.1. Цель и задачи дисциплины

Учебная программа курса определяет объем знаний, который предполагается дать бакалаврам, а также содержание обучения по данной дисциплине и последовательность его изучения. В соответствии с учебным планом программы «Менеджмент» данная дисциплина входит в вариативную часть профессиональной подготовки и предназначена для бакалавров 2 года обучения.

**Предметом** данного курса выступают закономерности поведения и деятельности людей, обусловленные их включённостью в конфликтные отношения, психологическая логика развития конфликтных ситуаций, психологические особенности разрешения межличностных конфликтов.

Общая **цель** курса - формирование у бакалавров представлений об особенностях конфликтных ситуаций и оптимального способа поведения в них.

**Задачи** курса:

- 1) ознакомление студентов с основными подходами к изучению конфликтов;
- 2) ознакомление студентов с методами изучения и диагностики межличностных конфликтов;
- 3) формирование у студентов представлений о феноменологии конфликтов;
- 4) формирование у студентов способности анализировать конкретные конфликтные ситуации с помощью основных понятий психологии межличностного конфликта;
- 5) формирование у студентов представлений о возможных способах разрешения межличностных конфликтов и роли психологов при разрешении конфликтов

### 1.2. Формируемые компетенции, соотнесенные с планируемыми результатами обучения по дисциплине

Коды компетенции	Содержание компетенции	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
ПК-2	владением различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде	<b>Знать:</b> основные подходы к изучению конфликтов; <b>Уметь:</b> анализировать конкретные конфликтные ситуации с помощью основных понятий психологии межличностного конфликта <b>Владеть:</b> методами разрешения межличностных конфликтов

### 1.3. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы

Дисциплина «Конфликтология» является дисциплиной по выбору и входит в вариативный блок учебного плана по направлению подготовки 380302 «Менеджмент».

Для освоения дисциплины необходимы знания, умения и владения, сформированные в ходе изучения следующих дисциплин и практик: «Теория организации», «Введение в профессию», «Социология».

В результате освоения дисциплины формируются компетенции, необходимые для изучения следующих дисциплин и прохождения практик: «Менеджмент организации», «Кросс-культурные коммуникации».

## 2. Структура дисциплины

### Структура дисциплины для очно-заочной формы обучения

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетных единиц, 72 часа, в том числе контактная работа обучающихся с преподавателем – 16 часов, самостоятельная работа обучающихся – 56 часов.

№ п/п	Раздел дисциплины/темы	Семестр	Виды учебной работы (в часах)						Формы текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Контактная					Самостоятель- ная работа	
			Лекции	Семинар	Практические занятия	Лабораторные занятия	Промежуточ- ная аттестация		
	Теоретические и методические основы изучения конфликта	1	2	4				18	Опрос на лекции отчет по заданию самостоятельной работы
	Феноменология межличностного конфликта	1	2	4				18	Опрос на лекции тест
	Предупреждение и разрешение конфликтов	1	2	2				20	Опрос на лекции отчет по заданию самостоятельной работы
									Зачет
	Итого:		6	10				56	

### Структура дисциплины для очно-заочной формы обучения

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетных единиц, 72 часа, в том числе контактная работа обучающихся с преподавателем – 8 часов, самостоятельная работа обучающихся – 64 часа.

№ п/п	Раздел дисциплины/темы	Семестр	Виды учебной работы (в часах)		Формы текущего контроля
			Контактная	С а	

			Лекции	Семинар	Практические занятия	Лабораторные занятия	Промежуточная аттестация		успеваемости, форма промежуточной аттестации (по семестрам)
	Теоретические и методические основы изучения конфликта	1	2	4				18	Опрос на лекции отчет по заданию самостоятельной работы
	Феноменология межличностного конфликта	1	2	4				18	Опрос на лекции тест
	Предупреждение и разрешение конфликтов	1	2	2				20	Опрос на лекции отчет по заданию самостоятельной работы
									Зачет
	итого:		6	10				56	

### 3. Содержание дисциплины

#### Раздел 1. Теоретические и методические основы изучения конфликта

##### Тема 1. Понятие конфликта и основные подходы к его изучению в социологии и психологии.

Научное и житейское определение конфликта. Основные виды конфликтов: внутриличностный, межличностный, внутригрупповой и межгрупповой. Конфликтология как междисциплинарная область знания. История изучения конфликта. Основные этапы изучения конфликтов в зарубежной и отечественной науке.

Основные конфликтологические идеи в западной социологии второй половины 19 века: социал-дарвинизм (Г. Спенсер), конфликтный функционализм (К. Маркс, Г.Зиммель), структурный функционализм (Э. Дюркгейм, Т.Парсонс). Основы современной парадигмы в понимании конфликта: теория «позитивно-функционального конфликта» (Л. Козер), «конфликтная модель общества» (Р.Дарендорф), общая теория конфликта (К. Боулдинг).

Психоаналитический подход к пониманию природы внутриличностных, межличностных и межгрупповых конфликтов (З.Фрейд, Адорно, А.Адлер, Э.Эриксон, К.Хорни). Понимание конфликта в гуманистической психологии (Э.Фромм).

Инстинктивная природа конфликта в теориях У.Мак-Дугалла и К.Лоренца.

Ситуационизм в понимании природы конфликта. Бихевиоральная трактовка конфликта: гипотеза «фрустрация-агрессия» и ее критика (Дж.Доллард, Н.Миллер, Л.Дуб, Л.Берковиц); теория социального научения (А.Бандура); теория поля и школа групповой динамики (К.Левин). Исследования конфликта в интеракционизме

(Т.Шибутами, М.Шериф). Реалистическая теория конфликта Д.Кэмпбелла. Социометрическая трактовка конфликта.

Когнитивистские подходы к пониманию природы конфликта: теории когнитивного соответствия (Ф.Хайдер, Т.Ньюком, Л.Фестингер), конфликт как когнитивная схема (И. Клар, Д. Бар-Тель, А.Круглянский).

Современные тенденции в понимании природы конфликта. Теоретико-игровой подход. Концепция кооперации-конкуренции М. Дойча. Модели двойной заинтересованности (К. Томас и Р.Х. Килменн, Дж. Рубин, Д. Пруйт и Хе Сунг Ким, Е.Ван де Влиерт и М.Ейвема). Изучение переговорного процесса (Дж. Рубин, Д. Пруйт, Р. Фишер, У.Юри).

## **Тема 2. Типологии конфликтов**

Внутриличностные конфликты. Мотивационные, когнитивные, ролевые конфликты. Типология А.И.Шпилова. Межличностные конфликты. Мотивационные, когнитивные конфликты в деятельности в сфере. Типология межличностных конфликтов М.Дойча. Семейные, организационные конфликты и конфликты в учебной деятельности. Внутригрупповые конфликты. Краткая характеристика межгрупповых конфликтов.

## **Тема 3. Методы изучения и диагностики социального конфликта**

Основные направления исследования конфликта. Научные исследования динамики конфликта: эксперимент (примеры лабораторных и полевых экспериментальных исследований), опросные методы (диагностические тесты, направленные на выявление степени конфликтности человека, изучение субъективного восприятия конфликта), контент-анализ, наблюдение, кейс-стади. Изучение специфических форм взаимодействия как моделей конфликта.

Диагностика наличия межличностного конфликта и степени конфликтности группы: наблюдение, изучение документов, опросные методы.

Диагностика стратегий, стилей поведения в ситуации конфликта, установок на конфликтное взаимодействие. Экспериментальные игровые процедуры, опросные методы, проективные методики и тесты.

## **Раздел 2. Феноменология социального конфликта**

### **Тема 4. Понятийная схема анализа конфликта**

Проблемное поле описания конфликта. Структура конфликта: объективное содержание (участники, предмет и объект, условия конфликта); субъективное значение (мотивы, потребности, интересы и цели сторон, исход конфликта, образы конфликтной ситуации).

Динамика конфликта. Начало и окончание конфликта (разные формы завершения конфликта). Основные этапы развития конфликта: 1. возникновение объективной конфликтной ситуации (или предконфликтной); 2. осознание ситуации как конфликтной; 3. конфликтное взаимодействие; 4. разрешение конфликта.

### **Тема 5. Возникновение конфликтной ситуации и ее осознание**

Объективно-субъективная природа конфликта. Особенности осознания, определения ситуации как конфликтной, проблема категоризации. Объективные и субъективные факторы осознания ситуации как конфликтной (индивидуальные и групповые).

### **Тема 6. Конфликтное взаимодействие. Стратегии поведения в конфликтной ситуации**

Общая характеристика конфликтного взаимодействия и стратегий поведения в ситуации конфликта. Факторы выбора стратегий: культурные факторы, конфликтофобия, особенности взаимодействия. Регуляторы конфликтного взаимодействия.

Анализ стратегий ухода и приспособления, борьба, соперничество как стратегия поведения в ситуации конфликта. Понятие инцидента. Деструктивный, неуправляемый конфликт. Эскалация и экспансия конфликта.

Тактики соперничества: понятие социального влияния. «Легкие» тактики соперничества. Более сложные нейтральные тактики: прямое высказывание своей позиции, убеждение, аргументация. Методы аргументации. «Тяжелые» тактики, тактики жесткой конфронтации: деструктивная критика; угрозы; нерушимые обязательства.

Сотрудничество как стратегия поведения в ситуации конфликта. Понятие продуктивного, управляемого конфликта. Управление конфликтом, урегулирование конфликта, завершение конфликта, разрешения конфликтов. Факторы управляемости конфликтов: характер затронутых проблем, особенности конфликтующих сторон, факторы ситуации, используемые навыки и стратегии, стадия развития конфликта.

Проблемы перехода к сотрудничеству. Страх «потерять лицо», понятие состояния «мертвой точки» и причины его возникновения и способы выхода из него. Тактики сотрудничества. Выяснение позиции оппонента, диалог, аргументация, конструктивная критика.

## **Раздел 3. Предупреждение и разрешение конфликтов**

### **Тема 7. Разрешение конфликта. Модели переговорного процесса**

Разные варианты разрешения конфликта по Дж. Рубину: компромисс, соглашение о процедуре определения победителя, интегративные решения. Виды интегративных решений и способы их достижения. Понятие «трансформация конфликта», специфика этнонационального конфликта.

Модели переговорного процесса (Дж. Рубин и Д. Пруйт, Р. Фишер и У.Юри).

### **Тема 8. Посредничество при разрешении конфликта**

Основные виды участия третьей стороны в процессе урегулирования и разрешения конфликта. Модели участия третьей стороны: наблюдатель, посланник, фасилитатор, консультант или медиатор, посредничество с элементами арбитража, арбитраж, обязательный арбитраж. Условия применения, плюсы и минусы каждой из форм.

Психологическое посредничество при разрешении конфликта. Основные этапы посредничества. Тактики взаимодействия посредника с оппонентами (Дж. Рубин, А.Я. Анцупов).

## **4. Образовательные технологии.**

В ходе преподавания дисциплины используются активные и интерактивные формы проведения занятий:



- демонстрация слайдов Power Point, видеозаписей и сообщений, содержащихся в сети Интернет;
- разбор конкретных социальных конфликтов и поиск способов разрешения возникших проблем;
- групповые дискуссии по отдельным темам курса;
- публичная презентация проектов.

## 5. Оценка планируемых результатов обучения

### 5.1. Система оценивания

В процессе изучения курса проводится рейтинговый контроль знаний студентов в соответствии с Положением РГГУ о его проведении. Он предполагает учет результатов самостоятельной работы по выполнению типовых и ситуационных заданий, а также степени участия студентов в обсуждении вопросов на семинарских занятиях.

Оценка знаний представляет собой совокупность различных показателей работы студента в течение всего процесса обучения. По дисциплине предусматривается текущий контроль успеваемости в форме опроса на занятиях, тестирования, выполнение практических заданий. Промежуточный контроль проводится в форме зачета.

Форма контроля (очная форма)	Максимальное количество баллов	
	За одну работу	Всего
1. Участие в обсуждении теоретических вопросов на семинарских занятиях	3 балла	9 баллов
2. Выполнение практических заданий на семинарских занятиях, разбор ситуаций по кейсам	3 балла	30 баллов
3. Итоговая контрольная работа	21 балл	21 балл
4. Промежуточная аттестация (зачет)		40 баллов
5. Итого за семестр (дисциплину)		100 баллов

Оценка «зачтено» выставляется обучающемуся, набравшему не менее 50 баллов в результате суммирования баллов, полученных при текущем контроле и промежуточной аттестации. Полученный совокупный результат (максимум 100 баллов) конвертируется в традиционную шкалу оценок и в шкалу оценок Европейской системы переноса и накопления кредитов (European Credit Transfer System; далее – ECTS) в соответствии с таблицей:

100- балльная шкала	Традиционная шкала		Шкала ECTS
95-100	отлично	зачтено	A
83-94			B
68-82	хорошо		C
56-67			D
50-55			E

20-49 0-19	неудовлетворительн о	не зачтено	FX
---------------	-------------------------	------------	----

## 5.2. Критерии выставления оценок

Баллы/ шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
100-83/ A,B	«отлично»/ «зачтено (отлично)»/ «зачтено»	<p>Выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил теоретический и практический материал, может продемонстрировать это на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся исчерпывающе и логически стройно излагает учебный материал, умеет увязывать теорию с практикой, справляется с решением задач профессиональной направленности высокого уровня сложности, правильно обосновывает принятые решения.</p> <p>Свободно ориентируется в учебной и профессиональной литературе.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне - «высокий».</p>
82-68/ C	«хорошо»/ «зачтено (хорошо)»/ «зачтено»	<p>Выставляется обучающемуся, если он знает теоретический и практический материал, грамотно и по существу излагает его на занятиях и в ходе промежуточной аттестации, не допуская существенных неточностей.</p> <p>Обучающийся правильно применяет теоретические положения при решении практических задач профессиональной направленности разного уровня сложности, владеет необходимыми для этого навыками и приёмами.</p> <p>Достаточно хорошо ориентируется в учебной и профессиональной литературе.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне - «хороший».</p>
67-50/ D,E	«удовлетвор ительно» /«зачтено (удовлетвор ительно)»/ «зачтено»	<p>Выставляется обучающемуся, если он знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает отдельные ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся испытывает определённые затруднения в применении теоретических положений при решении</p>

		<p>практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, владеет необходимыми для этого базовыми навыками и приёмами.</p> <p>Демонстрирует достаточный уровень знания учебной литературы по дисциплине.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне - «достаточный».</p>
49-0/ F,FX	«неудовлетворительно»/ не зачтено	<p>Выставляется обучающемуся, если он не знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает грубые ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся испытывает серьёзные затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, не владеет необходимыми для этого навыками и приёмами.</p> <p>Демонстрирует фрагментарные знания учебной литературы по дисциплине.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции на уровне «достаточный», закреплённые за дисциплиной, не сформированы.</p>

### 5.3. Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточная аттестация обучающихся по дисциплине

#### *Список монографий по выбору*

1. Козер Л. Функции социального конфликта. М.: Идея-Пресс, Дом интеллектуальной книги, 2000
2. Здравомыслов А.Г. Социология конфликта: Россия на путях преодоления кризиса. М.: Аспект-Пресс. 1995
3. Левин К. Разрешение социальных конфликтов. СПб.: Речь, 2000,
4. Фишер Р., Юрии У. Путь к согласию или переговоры без поражения. М.: Наука, 1990 и Крогиус Н.В. Личность в конфликте, Саратов, 1976
5. Регнет Э. Конфликты в организациях, Харьков, 2005
6. Хасан Б.И. Конструктивная психология конфликта, СПб: Питер, 2003
7. Корнелиус Х., Фэйр Ш. Выиграть может каждый: как разрешать конфликты. М.: Стрингер, 1992 и Лефевр В. А., Смолян Г. Л. Алгебра конфликта, М. 1968
8. Шеллинг Т. Стратегия конфликта, М.2007

#### **Вопросы, по которым происходит подготовка и сдача монографии.**

1. Основные цели, поставленные автором.
2. Структура книги (последовательность глав) и обоснование ее логики (через цели и способы их достижения).
3. Связь названия с содержанием.

4. Философские и методологические положения, принимаемые автором (взгляд на человека и условия человеческого существования, на предмет и задачи психологии, методы психологического исследования и др.).
5. Основные понятия, использованные в книге
6. Обзоры исследований, содержащиеся в данной работе. Выводы автора по ним.
7. Положения, разделяемые с другими авторами или заимствованные у других авторов и, напротив, положения, с которыми данный автор не согласен, и от которых он отталкивается.
8. Оригинальные положения автора: их теоретическое и эмпирическое обоснование.
9. Место автора и/или его отношение к известным течениям и школам психологической мысли.
10. Какие (и почему) положения, выводы и данные, содержащиеся в монографии, являются, на Ваш взгляд, недостаточно обоснованными, спорными, принципиально ошибочными или просто непонятными?
11. Что в данной монографии Вас особенно заинтересовало и почему?

### ***Вопросы для контрольных работ***

1. Из перечисленных ниже выберите стратегии поведения в ситуации конфликта, выделенные К.Томасом:

- a) сотрудничество;
- b) кооперация;
- c) конкуренция;
- d) избегание;
- e) манипуляция;
- f) приспособление;
- g) все ответы верны.

2. Из перечисленных ниже выберите несуществующие (неправильные) разновидности конфликта:

- a) межличностный;
- b) межгрупповой;
- c) прямой;
- d) внутригрупповой;
- e) косвенный;
- f) эмоциональный.

3. Из перечисленных ниже выберите несуществующие (неправильные) разновидности конфликта:

- a) манипулятивные;
- b) мотивационные;
- c) когнитивные;
- d) ролевые;
- e) инверсивный

4. Конфликты бывают:

- a) продуктивные и эмоциональные;
- b) деструктивные и деловые;
- c) конструктивные и деструктивные;
- d) ни один из ответов не верен.

5. Из перечисленных ниже выберите «третью лишнюю» разновидность конфликтов:

- a) межролевой;
- b) внутриролевой;
- c) личностно-ролевой;
- d) нет правильного ответа.

6. Конфликт, при котором существуют объективные обстоятельства для его возникновения, но они не осознаются сторонами, называется:

- a) случайный;
- b) косвенный;
- c) условный;
- d) ролевой;
- e) ложный;
- f) смещенный;
- g) мотивационный.

7. Согласно М.Дойчу, конфликт, возникающий при отсутствии объективных оснований в силу ошибок понимания и восприятия, называется:

- a) случайный;
- b) косвенный;
- c) условный;
- d) ролевой;
- e) ложный;
- f) смещенный;
- g) мотивационный.

8. Из перечисленных ниже выберите исследователей, которые НЕ причастны к психологии конфликта:

- a) Н.В. Гришина;
- b) Б.И.Хасан;
- c) М.Дойч;
- d) З. Фрейд;
- e) Л.Фестингер;
- f) все ответы верны;
- g) нет правильного ответа.

9. Для какой из перечисленных ниже теорий характерно следующее утверждение: склонность к агрессивному поведению является врождённой и свойственная каждому человеку в силу его природы:

- a) Теории фрустрации-агрессии;
- b) Теории социального научения;
- c) Гидравлических моделей агрессивного поведения;
- d) нет правильного ответа

10. Для какой из перечисленных ниже теорий характерно следующее утверждение: агрессивное поведение всегда является реакцией на препятствие к достижению цели:

- a) Теории фрустрации-агрессии;
- b) Теории социального научения;
- c) Гидравлических моделей агрессивного поведения;
- d) нет правильного ответа

11. Для какой из перечисленных ниже теорий характерно следующее утверждение: агрессивное поведение НЕ свойственно индивиду по природе. Человек научается вести себя агрессивно, если подобное поведение вознаграждается:

- a) Теории фрустрации-агрессии;
- b) Теории социального научения;
- c) Гидравлических моделей агрессивного поведения;
- d) нет правильного ответа

12. Первое экспериментальное исследование межгруппового конфликта провел:

- a) А.Тэшфел;
- b) М.Шериф;
- c) М.Дойч;

- d) Миклуло-Маклай;
  - e) З.Фрейд;
  - f) нет правильного ответа.
13. Манипуляции бывают:
- a) прямые и косвенные;
  - b) активные и пассивные;
  - c) деловые и межличностные;
  - d) конитивные и эмоциональные.

### ***Вопросы к зачету***

1. Понятие социального конфликта.
2. Конфликтологические идеи в западной социологии конца 19 начало 20 века.
3. Основные этапы и подходы изучения социального конфликта в психологии: психоаналитическая, ситуационная и когнитивная трактовка природы социального конфликта.
4. Изучение конфликта в рамках ситуационизма. Концепция кооперации-конкуренции М. Дойча
5. Модель двойной заинтересованности: содержание, подтверждающие исследования, прикладное использование.
6. Типологии социальных конфликтов.
7. Методологические проблемы изучения конфликта. Методы изучения и диагностики социального конфликта.
8. Понятийная схема анализа социального конфликта. Структура и динамика конфликта.
9. Факторы возникновения социального конфликта. Объективно-субъективная природа конфликта.
10. Общая характеристика конфликтного взаимодействия и стратегий поведения в ситуации конфликта. Факторы выбора стратегий.
11. Соперничество как стратегия конфликтного взаимодействия. Тактики соперничества.
12. Модели развития социального конфликта.
13. Сотрудничество как стратегия поведения в ситуации конфликта. Типы интегративных решений, предполагаемая общая платформа (ПОП).
14. Основные понятия и факторы управления социального конфликта.
15. Основные виды участия третьей стороны в процессе урегулирования и разрешения конфликта.
16. Психологическое посредничество при разрешении конфликта

## **6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

### **6.1. Список источников и литературы**

#### **Литература**

##### ***Основная:***

1. Аклаев А.Р. Этнополитическая конфликтология. Анализ и менеджмент. М.: Изд. «Дело», 2005, С. 365-392
2. Гришина Н.В. Психология конфликта. СПб.: Питер, 2009, С. 15-93, 107-324, 357-480
3. Каменская, В. Г. Психология конфликта. Психологическая защита и мотивации в структуре конфликта: учебное пособие для бакалавриата, специалитета и магистратуры / В. Г. Каменская. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 150 с. <https://urait.ru/bcode/441562>

4. Козырев, Г. И. Конфликтология: учебник / Г.И. Козырев. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2019. — 289 с. <https://new.znanium.com/catalog/product/1002552>
5. Лукаш, Ю.А. Внутрифирменные конфликты, или Трудовая конфликтология в бизнесе: учебное пособие для практического применения / Ю.А. Лукаш. — М.: Юстицинформ, 2014. — 158 с. <https://new.znanium.com/catalog/product/505105>
6. Психология деловых конфликтов. Хрестоматия / Сост. Райгородский Д.Я. Самара: Изд. Дом «Бахрах-М», 2007, с. 458-492.

**Дополнительная:**

1. Васильев Н.Н. Тренинг преодоления конфликтов. СПб.: Речь, 2002.
2. Кильмашкина, Т.Н. Конфликтология. Социальные конфликты: учебник для студентов вузов / Т.Н. Кильмашкина. — 2-е изд., перераб. и доп. — М.: ЮНИТИ-ДАНА: Закон и право, 2017. — 287 с. <https://new.znanium.com/catalog/product/1028499>
3. Фесенко, О. П. Практикум по конфликтологии или Учимся разрешать конфликты (для студентов всех направлений подготовки): практикум / О. П. Фесенко, С. В. Колесникова. — Москва: ФЛИНТА, 2014. — 128 с. <https://new.znanium.com/catalog/product/458059>
4. Шеллинг Т. Стратегия конфликта, М.2007, С.109-150

**6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**

[www.isn.ru](http://www.isn.ru)  
[www.flogiston.ru](http://www.flogiston.ru)  
[www.psychology-online.net](http://www.psychology-online.net)  
[www.psystudy.ru](http://www.psystudy.ru)

**Перечень БД и ИСС**

№п/п	Наименование
	Международные реферативные наукометрические БД, доступные в рамках национальной подписки в 2019 г. Web of Science Scopus
	Профессиональные полнотекстовые БД, доступные в рамках национальной подписки в 2019 г. Журналы Cambridge University Press ProQuest Dissertation & Theses Global SAGE Journals Журналы Taylor and Francis Электронные издания издательства Springer
	Профессиональные полнотекстовые БД JSTOR Издания по общественным и гуманитарным наукам
	Компьютерные справочные правовые системы Консультант Плюс, Гарант

**7. Материально-техническое обеспечение дисциплины**

Наличие возможности показа слайдов в Microsoft Power Point и видео-материалов, наличие мультимедийного проектора и доступа в сеть Интернет.

### Перечень ПО

№п /п	Наименование ПО	Производитель	Способ распространения (лицензионное или свободно распространяемое)
1	Microsoft Office 2016	Microsoft	лицензионное
2	Windows 10 Pro	Microsoft	лицензионное

## 8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

В ходе реализации дисциплины используются следующие дополнительные методы обучения, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в зависимости от их индивидуальных особенностей:

- для слепых и слабовидящих:
  - лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;
  - письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением, или могут быть заменены устным ответом;
  - обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;
  - для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство; возможно также использование собственных увеличивающих устройств;
  - письменные задания оформляются увеличенным шрифтом;
  - экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.
- для глухих и слабослышащих:
  - лекции оформляются в виде электронного документа, либо предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;
  - письменные задания выполняются на компьютере в письменной форме;
  - экзамен и зачёт проводятся в письменной форме на компьютере; возможно проведение в форме тестирования.
- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
  - лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;
  - письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением;
  - экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

При необходимости предусматривается увеличение времени для подготовки ответа.

Процедура проведения промежуточной аттестации для обучающихся



устанавливается с учётом их индивидуальных психофизических особенностей. Промежуточная аттестация может проводиться в несколько этапов.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения предусматривается использование технических средств, необходимых в связи с индивидуальными особенностями обучающихся. Эти средства могут быть предоставлены университетом, или могут использоваться собственные технические средства.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

Обеспечивается доступ к информационным и библиографическим ресурсам в сети Интернет для каждого обучающегося в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

- для слепых и слабовидящих:
  - в печатной форме увеличенным шрифтом;
  - в форме электронного документа;
  - в форме аудиофайла.
- для глухих и слабослышащих:
  - в печатной форме;
  - в форме электронного документа.
- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
  - в печатной форме;
  - в форме электронного документа;
  - в форме аудиофайла.

Учебные аудитории для всех видов контактной и самостоятельной работы, научная библиотека и иные помещения для обучения оснащены специальным оборудованием и учебными местами с техническими средствами обучения:

- для слепых и слабовидящих:
  - устройством для сканирования и чтения с камерой SARA CE;
  - дисплеем Брайля PAC Mate 20;
  - принтером Брайля EmBraille ViewPlus;
- для глухих и слабослышащих:
  - автоматизированным рабочим местом для людей с нарушением слуха и слабослышащих;
  - акустический усилитель и колонки;
- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
  - передвижными, регулируемые эргономическими партами СИ-1;
  - компьютерной техникой со специальным программным обеспечением.

## **9. Методические материалы**

### **9.1. План практических занятий по дисциплине**

#### **Пояснительная записка.**

**Цель** практических занятий курса - формирование у бакалавриантов представлений об основных направлениях и методах исследовательской и практической работы в области психологии социального конфликта.

#### **Задачи:**

- 1) формирование знаний о характеристиках разных типов социального конфликта, а также механизмах их развития;
- 2) формирование способности анализировать конкретные социальные конфликты со стороны их структурных и динамических характеристик, моделей развития социального конфликта;
- 3) формирование практических умений сопровождения и разрешения социальных конфликтов в организации.

***Компетенции обучающегося, формирующиеся в ходе практических занятий.***

Практические занятия направлены на формирование способности и готовности к:

- использованию на практике знаний об основах возникновения и разрешения трудовых споров и конфликтов в коллективе (ПК-39);
- соблюдению этических норм взаимоотношений в организации (ПК-69);
- диагностике и управлению конфликтами и стрессами (ПК-70);
- участию в реализации программы организационных изменений (в т.ч. в кризисных ситуациях) в части решения задач управления персоналом (ПК-78).

В результате практических занятий магистрант должен демонстрировать следующие **результаты образования:**

1. знать: основные теоретические подходы к анализу конфликта и специфическое для них понимание механизмов развития и разрешения конфликта (ПК-39);
2. уметь: анализировать конфликтные ситуации и формы развития социальных конфликтов с помощью основных психологических методов, проектировать набор методов по оказанию психологической помощи участникам конкретного конфликта (ПК-69, ПК-70);
3. владеть: базовыми средствами социально-психологической диагностики конфликта и средствами его разрешения, в частности – диагностики особенностей трудовых споров и конфликтов, модели развития конфликта; способностью участвовать в реализации программы организационных изменений в части преодоления локального сопротивления изменениям (ПК-39, ПК-78).

**Темы** семинарских занятий формулируются, исходя из общей структуры курса, и соответствуют его основным содержательным блокам.

В ходе семинарских занятий используются следующие формы работы:

- анализ и обсуждение литературы;
- разбор конкретных социальных конфликтов и поиск способов их разрешения;
- групповые дискуссии для оптимизации навыков профессиональной коммуникации;
- элементы ролевых игр.

**Тематические разделы практических занятий**

№ п/п	Раздел дисциплины	Трудоемкость занятий (в часах)
1	Теоретические и методические основы изучения конфликта	4
2	Феноменология межличностного конфликта	4
3	Предупреждение и разрешение межличностных конфликтов	6
	Итого	14

## Раздел 1.

### Семинарское занятие 1. «Определение социального конфликта. Донаучное развитие и научные традиции изучения социального конфликта».

#### *Вопросы для обсуждения*

1. Научное определение «социального конфликта» и житейские представления о нем.
2. Основные авторы и идеи предыстории развития конфликтологии.
3. Социологическая и психологическая традиции научного анализа социального конфликта.

#### **Литература**

1. Козырев, Г. И. Конфликтология: учебник / Г.И. Козырев. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2019. — 289 с. <https://new.znaniium.com/catalog/product/1002552>
2. Лукаш, Ю.А. Внутрифирменные конфликты, или Трудовая конфликтология в бизнесе: учебное пособие для практического применения / Ю.А. Лукаш. — М.: Юстицинформ, 2014. — 158 с. <https://new.znaniium.com/catalog/product/505105>

*Результатом* занятия становится написание контрольной работы №1 и групповое обсуждение ее результатов.

### Семинарское занятие 2. «Типологии изучения социального конфликта».

#### *Вопросы для обсуждения*

1. Основные классификации социального конфликта.
2. Типология М. Дойча, примеры реальных конфликтов каждого вида.

#### **Литература**

1. Гришина Н.В. Психология конфликта. СПб.: Питер, 2009, С. 107-147
2. Козырев, Г. И. Конфликтология: учебник / Г.И. Козырев. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2019. — 289 с. <https://new.znaniium.com/catalog/product/1002552>
3. Лукаш, Ю.А. Внутрифирменные конфликты, или Трудовая конфликтология в бизнесе: учебное пособие для практического применения / Ю.А. Лукаш. — М.: Юстицинформ, 2014. — 158 с. <https://new.znaniium.com/catalog/product/505105>

*Результатом* занятия становится подготовка к выбору и сдаче монографии по курсу

### Семинарское занятие 3. «Методы изучения социального конфликта».

#### *Вопросы для обсуждения*

1. Методологические основы конфликтологии.
2. Перечень основных методов и примеры отдельных методик исследования психологии конфликта.

#### **Литература**

#### *Основная*

1. Козырев, Г. И. Конфликтология: учебник / Г.И. Козырев. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2019. — 289 с. <https://new.znanium.com/catalog/product/1002552>
2. Лукаш, Ю.А. Внутрифирменные конфликты, или Трудовая конфликтология в бизнесе: учебное пособие для практического применения / Ю.А. Лукаш. — М.: Юстицинформ, 2014. — 158 с. <https://new.znanium.com/catalog/product/505105>

#### *Дополнительная*

*Результатом* занятия становится групповая презентация основных выводов по темам данного раздела

### **Раздел 2.**

#### **Семинарское занятие 4. «Феноменология социального конфликта».**

##### *Вопросы для обсуждения*

1. Схема анализа социального конфликта.
2. Факторы возникновения социального конфликта.

##### **Литература**

1. Кильмашкина, Т.Н. Конфликтология. Социальные конфликты: учебник для студентов вузов / Т.Н. Кильмашкина. — 2-е изд., перераб. и доп. — М.: ЮНИТИ-ДАНА: Закон и право, 2017. — 287 с. <https://new.znanium.com/catalog/product/1028499>

*Результатом* занятия становится написание контрольной работы №2 и групповое обсуждение ее результатов.

#### **Семинарское занятие 5. «Конфликтное взаимодействие. Стратегия соперничества».**

##### *Вопросы для подготовки к семинарскому занятию:*

1. Общая характеристика конфликтного взаимодействия и стратегий поведения в ситуации конфликта.
2. Деструктивный, неуправляемый конфликт. Понятия эскалации и экспансии.
3. Перечислите и опишите тактики соперничества.

##### **Литература:**

1. Кильмашкина, Т.Н. Конфликтология. Социальные конфликты: учебник для студентов вузов / Т.Н. Кильмашкина. — 2-е изд., перераб. и доп. — М.: ЮНИТИ-ДАНА: Закон и право, 2017. — 287 с. <https://new.znanium.com/catalog/product/1028499>
2. Фесенко, О. П. Практикум по конфликтологии или Учимся разрешать конфликты (для студентов всех направлений подготовки): практикум / О. П. Фесенко, С. В. Колесникова. — Москва: ФЛИНТА, 2014. — 128 с. <https://new.znanium.com/catalog/product/458059>

*Результатом* занятия становится написание контрольной работы №3 и групповое обсуждение ее результатов.

#### **Семинарское занятие 6. «Конфликтное взаимодействие. Стратегия сотрудничества».**

##### *Вопросы для подготовки к семинарскому занятию:*

1. Сотрудничество как стратегия поведения в ситуации конфликта.
2. Понятие продуктивного, управляемого конфликта
3. Факторы управляемости конфликтов.
4. Понятие состояния «мертвой точки».
5. Тактики сотрудничества.

**Литература:**

1. Кильмашкина, Т.Н. Конфликтология. Социальные конфликты: учебник для студентов вузов / Т.Н. Кильмашкина. — 2-е изд., перераб. и доп. — М.: ЮНИТИ-ДАНА: Закон и право, 2017. — 287 с. <https://new.znanium.com/catalog/product/1028499>
2. Фесенко, О. П. Практикум по конфликтологии или Учимся разрешать конфликты (для студентов всех направлений подготовки): практикум / О. П. Фесенко, С. В. Колесникова. — Москва: ФЛИНТА, 2014. — 128 с. <https://new.znanium.com/catalog/product/458059>

*Результатом* занятия становится групповая презентация основных выводов по темам данного раздела

**Раздел 3.**

**Семинарское занятие 7. «Разрешение конфликта. Модели переговорного процесса».**

*Вопросы для подготовки к семинарскому занятию:*

1. Понятия урегулирования, разрешения и трансформации конфликта.
2. Разрешение конфликта, переговоры. Модели переговорного процесса.

**Литература:**

1. Каменская, В. Г. Психология конфликта. Психологическая защита и мотивации в структуре конфликта: учебное пособие для бакалавриата, специалитета и магистратуры / В. Г. Каменская. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 150 с. <https://urait.ru/bcode/441562>
2. Козырев, Г. И. Конфликтология: учебник / Г.И. Козырев. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2019. — 289 с. <https://new.znanium.com/catalog/product/1002552>
3. Лукаш, Ю.А. Внутрифирменные конфликты, или Трудовая конфликтология в бизнесе: учебное пособие для практического применения / Ю.А. Лукаш. — М.: Юстицинформ, 2014. — 158 с. <https://new.znanium.com/catalog/product/505105>

*Результатом* занятия становится написание контрольной работы №4 и групповое обсуждение ее результатов.

**Семинарское занятие 8. «Посредничество при разрешении конфликта».**

*Вопросы для подготовки к семинарскому занятию:*

3. Формы участия третьей стороны в процессе урегулирования и разрешения конфликта.
4. Психологическое посредничество при разрешении конфликта.

**Литература:**

1. Каменская, В. Г. Психология конфликта. Психологическая защита и мотивации в структуре конфликта: учебное пособие для бакалавриата,

- специалитета и магистратуры / В. Г. Каменская. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 150 с. <https://urait.ru/bcode/441562>
2. Козырев, Г. И. Конфликтология: учебник / Г.И. Козырев. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2019. — 289 с. <https://new.znanium.com/catalog/product/1002552>
  3. Лукаш, Ю.А. Внутрифирменные конфликты, или Трудовая конфликтология в бизнесе: учебное пособие для практического применения / Ю.А. Лукаш. — М.: Юстицинформ, 2014. — 158 с. <https://new.znanium.com/catalog/product/505105>

*Результатом* занятия становится групповая презентация основных выводов по темам данного раздела, подготовка к сдаче итогового зачета.

## **9.2. Методические рекомендации по подготовке письменных работ**

*Не предусмотрено планом*

## **9.3. Иные материалы**

*Не предусмотрены*

## Аннотация

Дисциплина «Конфликтология» является дисциплиной по выбору и входит в вариативную часть плана 380302 «Менеджмент».

Дисциплина реализуется кафедрой социальной психологии.

**Предметом** данного курса выступают закономерности поведения и деятельности людей, обусловленные их включённостью в конфликтные отношения, психологическая логика развития конфликтных ситуаций, психологические особенности разрешения межличностных конфликтов.

Общая **цель** курса - формирование у студентов представлений об особенностях конфликтных ситуаций и оптимального способа поведения в них.

**Задачи** курса:

- 6) ознакомление студентов с основными подходами к изучению конфликтов;
- 7) ознакомление студентов с методами изучения и диагностики межличностных конфликтов;
- 8) формирование у студентов представлений о феноменологии конфликтов;
- 9) формирование у студентов способности анализировать конкретные конфликтные ситуации с помощью основных понятий психологии межличностного конфликта;
- 10) формирование у студентов представлений о возможных способах разрешения межличностных конфликтов и роли психологов при разрешении конфликтов

Дисциплина направлена на формирование следующих компетенций:

ПК-2 - владением различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде

В результате освоения дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие **результаты образования**:

1. знать: основные теоретические подходы к анализу конфликта и специфическое для них понимание механизмов развития и разрешения конфликта
2. уметь: анализировать конфликтные ситуации и формы развития социальных конфликтов с помощью основных психологических методов, проектировать набор методов по оказанию психологической помощи участникам конкретного конфликта
3. владеть: базовыми средствами социально-психологической диагностики конфликта и средствами его разрешения, в частности – диагностики особенностей трудовых споров и конфликтов, модели развития конфликта; способностью участвовать в реализации программы организационных изменений в части преодоления локального сопротивления изменениям

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 з.е.

**ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ**

№	Текст актуализации или прилагаемый к РПД документ, содержащий изменения	Дата	№ протокола
1	Добавлена структура дисциплины с распределением учебных часов для обучающихся 2017 года набора Приложение №1	08.06.2017 г	17
2	Обновлена основная и дополнительная литература, программное обеспечение Приложение №2	21.06.18	11

**Состав программного обеспечения (ПО), современных профессиональных баз данных (БД) и информационно-справочные систем (ИСС) (2018 г.)**

**1. Перечень ПО**

№п /п	Наименование ПО	Производитель	Способ распространения (лицензионное или свободно распространяемое)
1	Windows 10 Pro	Microsoft	лицензионное
2	Microsoft Office 2013	Microsoft	лицензионное

**2. Перечень БД и ИСС**

№п /п	Наименование
1	Международные реферативные наукометрические БД, доступные в рамках национальной подписки в 2018 г. Web of Science Scopus
2	Профессиональные полнотекстовые БД, доступные в рамках национальной подписки в 2018 г. Журналы Cambridge University Press ProQuest Dissertation & Theses Global SAGE Journals Журналы Taylor and Francis
3	Профессиональные полнотекстовые БД JSTOR Издания по общественным и гуманитарным наукам Электронная библиотека Grebennikon.ru