

**МИНОБРНАУКИ РОССИИ**



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования

**«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ГУМАНИТАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
(ФГБОУ ВО «РГГУ»)**

ИСТОРИКО-АРХИВНЫЙ ИНСТИТУТ

ФАКУЛЬТЕТ ИСТОРИИ, ПОЛИТОЛОГИИ И ПРАВА

Кафедра Культуры мира и демократии

**КОНФЛИКТОЛОГИЯ**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

Направление подготовки 42.03.01 – Реклама и связи с общественностью  
Направленность «Связи с общественностью и коммуникативные технологии»  
Квалификация выпускника – бакалавр  
Форма обучения – очная

РПД адаптирована для лиц  
с ограниченными возможностями  
здоровья и инвалидов

Москва 2019

## **КОНФЛИКТОЛОГИЯ**

Рабочая программа дисциплины

Составитель:

Преподаватель кафедры культуры мира и демократии А.Р. Акрамов

**УТВЕРЖДЕНО**

протокол заседания кафедры культуры,  
мира и демократии  
№ 12 от 10.06.2019 г.

## Оглавление

<b>1. Пояснительная записка.....</b>	<b>4</b>
1.1 Цель и задачи дисциплины.....	4
1.2. Формируемые компетенции, соотнесённые с планируемыми результатами обучения по дисциплине.....	4
1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы.....	6
<b>2. Структура дисциплины.....</b>	<b>6</b>
<b>3. Содержание дисциплины .....</b>	<b>8</b>
<b>4. Образовательные технологии.....</b>	<b>12</b>
<b>5. Оценка планируемых результатов обучения.....</b>	<b>12</b>
5.1. Система оценивания .....	12
5.2. Критерии выставления оценок .....	13
5.3. Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.....	13
5.4. Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.....	15
<b>6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.....</b>	<b>18</b>
6.1. Список источников и литературы .....	18
6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».....	19
<b>7. Материально-техническое обеспечение дисциплины.....</b>	<b>19</b>
<b>8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья.....</b>	<b>13</b>
<b>9. Методические материалы.....</b>	<b>20</b>
9.1. Планы практических (семинарских, лабораторных) занятий.....	20
9.2. Методические указания по освоению дисциплины.....	24
9.3. Методические рекомендации по подготовке письменных работ.....	24

## Приложения

Приложение 1. Аннотация дисциплины

Приложение 2. Лист Изменений

## 1. Пояснительная записка

### 1.1 Цель и задачи дисциплины

**Целью** освоения дисциплины является подготовка обучающихся к организационно-управленческой деятельности по направлению подготовки 42.03.01 «Реклама и связи с общественностью» посредством обеспечения этапов формирования компетенций, предусмотренных ФГОС ВО, в части представленных ниже знаний, умений и навыков.

**Задачами** дисциплины является изучение понятийного аппарата дисциплины, основных теоретических положений и методов, привитие навыков применения теоретических знаний для решения практических задач.

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

Формируемые компетенции, соотнесённые с планируемыми результатами обучения по дисциплине:

Коды компетенции	Содержание компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
ОК-1	владением культурой мышления, способен к обобщению, анализу, восприятию информации, постановке цели и выбору путей её достижения	Знать: основные источники научной информации для политологического анализа;  уметь: обобщать, генерализировать и анализировать научный текст;  владеть: навыками самоорганизации и самообразования, поиском источников научной информации
ОК-2	умением логически верно, аргументировано и ясно строить устную письменную речь	Знать: Основные приемы выстраивания межличностной коммуникации;  уметь: анализировать собственную аргументацию и аргументацию своего собеседника для достижения цели дискуссии;  владеть: навыками развития компетенций по сферам профессиональной деятельности

ОК-6	стремлением к саморазвитию, повышению своей квалификации и мастерства	<p>Знать: основные этапы генезиса и развития коммуникативных наук, специфику становления коммуникативных науки в Российской империи, СССР и России.;</p> <p>уметь: находить, анализировать информацию о новейших подходах в профессиональной деятельности;</p> <p>владеть: навыками применения полученных знаний для формирования собственной жизненной стратегии</p>
ОК-7	умением критически оценивать свои достоинства и недостатки, наметить пути и выбрать средства развития достоинств и устранения недостатков	<p>Знать: основные подходы к самоанализу</p> <p>уметь: работать с информацией с своим состоянием;</p> <p>владеть: навыками применения полученных знаний для формирования собственной жизненной стратегии</p>

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

Дисциплина «Конфликтология» относится к вариативной части обязательных дисциплин образовательной программы подготовки бакалавров по направлению подготовки 42.03.01 «Реклама и связи с общественностью». Дисциплина «Конфликтология» в соответствии с учебным планом по направлению подготовки 42.03.01 «Реклама и связи с общественностью» является продолжением процесса формирования и развития компетенций, осваиваемых ранее при изучении дисциплин: «Основы теории коммуникации», «Прикладная психология социальных коммуникаций».

В результате освоения дисциплины формируются компетенции, необходимые для изучения следующих дисциплин и прохождения практик: «Политическая историография», «Исследования в связях с общественностью», «Теория и практика массовой информации», «Практики интегрированных коммуникаций», «Профессиональная этика и деловой этикет», «Коммуникационный менеджмент».

## 2. Структура дисциплины

Общая трудоемкость освоения дисциплины (модуля) составляет 3 (три) зачетных единицы, 108 часов.

Программой дисциплины предусмотрены такие формы обучения, как: лекционные занятия (16 часов), семинары (26 часов), самостоятельная работа студента (48 часов), промежуточная аттестация (18 часов).

Исходя из рекомендованного количества часов, тематический план дисциплины имеет следующую структуру:

Раздел дисциплины	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)				Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра) и форма промежуточной аттестации (по семестрам)
	Л	ПЗ	С	СР	
<b>Тема 1. Конфликтология: предмет, цели, значение в обществе</b>	1	-	-	-	Коллоквиум, дискуссия
<b>Тема 2. Возникновение и развитие конфликтологических идей</b>	1	-	2	4	Представление докладов, дискуссия
<b>Тема 3. Общая теория конфликта</b>	2	-	4	6	Представление докладов, дискуссия
<b>Тема 4. Внутриличные конфликты: специфика, формы проявления</b>	2	-	2	6	Проверка конспекта, коллоквиум
<b>Тема 5. Межличностные и групповые конфликты: многообразие сфер существования</b>	2	-	4	6	Представление докладов, дискуссия
<b>Тема 6. Организационные</b>	1	-	4	4	Представление

<b>конфликты: особенности протекания</b>					докладов, дискуссия
<b>Тема 7. Методы исследования и диагностики конфликтов</b>	2	2	2	4	Представление докладов, дискуссия
<b>Тема 8. Прогнозирование и предупреждение конфликтов</b>	2	-	4	4	Проверка конспекта, коллоквиум
<b>Тема 9. Управление социальными конфликтами</b>	2	-	2	4	Представление докладов, дискуссия
<b>Подготовка к промежуточной аттестации</b>	-	-	-	10	Экзамен
<b>Итого: 108</b>	16		26	48	

### **3. Содержание дисциплины**

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

Определение понятия «конфликт», анализ условий его возникновения. Конфликт как объект и предмет конфликтологии. Конфликт как свойство социальных систем. Социальные противоречия и социальные конфликты. Конфликт как феномен общественной жизни. Актуальные теоретико-методологические и прикладные проблемы современной конфликтологии. Конфликтология в системе социально-гуманитарных наук. Междисциплинарные связи конфликтологии. Становление конфликтологии как учебной дисциплины в России и за рубежом. Роль конфликтологии в консолидации Российского общества.

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

Конфликтология как научное направление. История возникновения и основные направления в развитии социальной конфликтологии и социологии конфликтов (К. Маркс, Г. Зиммель, Л. Козер, М. Вебер, Р. Дарендорф, К. Боулдинг). Традиции исследования социальных конфликтов в отечественной социологии: исторические аспекты и современные подходы. Конфликтология как междисциплинарное направление исследования конфликта. Социологические теории конфликта. Психологические теории конфликта. Специфика социально-психологического подхода к конфликту. Прикладная конфликтология как практика работы с конфликтами.

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

Конфликт как социальное явление. Конфликт как форма социального взаимодействия, межличностной и межгрупповой коммуникации. Источники и причины конфликтов. Классификация видов конфликтов: критерии и основные характеристики. Природа противоречия, лежащего в основе конфликта. Структурный конфликт и его разновидности. Конфликт ценностей. Конфликт отношений. Поведенческий конфликт. Конструктивные и деструктивные функции конфликтов. Диагностическая функция конфликтов и особенности ее проявления. Понятие конфликтной ситуации, возникновение и структура. Осознание ситуации как конфликтной ее участниками. Субъекты конфликта как элементы конфликтной ситуации. Типы и ранги субъектов конфликта. Влияние образов конфликтной ситуации на развитие конфликта. Динамика конфликтного взаимодействия. Стадии и фазовая динамика конфликта. Конфликт как



процесс. Конфликтное взаимодействие и конфликтное поведение. Классификация типов поведения в конфликте по К. Томасу. Основные модели завершения конфликта.

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

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

#### ***Тема 5. Межличностные и групповые конфликты: многообразие сфер существования***

Причины возникновения межличностных конфликтов. Конфликт как форма социального взаимодействия. Ролевые конфликты. Манипуляция в межличностном взаимодействии. Разновидности манипуляций. Манипулятивное общение. Механизмы блокирования манипуляций. Влияние социальной и психологической зрелости личности на уровень ее конфликтности. Проявление индивидуально-психологических особенностей личности в ее стратегиях поведения в конфликте. Эмоциональное состояние участников конфликта: сужение креативности, автоматизация поведения, эмоциональный дискомфорт. Рост эмоционального напряжения: страхи, агрессия, недоверие, фобии. Технологии работы с эмоциональным состоянием в процессе конфликта. Вербальные и невербальные техники урегулирования эмоционального состояния. Рационализация эмоций. Способы разрешения межличностных конфликтов. Проблема конфликтоустойчивости личности и группы. Малая социальная группа как первичный элемент социума. Групповая динамика, внутригрупповые структуры, проблемы лидерства в группе и конфликты. Групповые нормы, ценности, способы поведения и механизмы возникновения межгрупповых конфликтов. Функции межгруппового конфликта. Особенности возникновения, протекания и регулирования конфликтов в различных группах: организационно-производственных, учебнопедагогических, семейных. Социально-экономические, политические, национальноэтнические процессы в современном обществе и конфликты

между большими социальными группами. Возможности достижения консенсуса в обществе.

### ***Тема 6. Организационные конфликты: особенности протекания***

Причины возникновения организационных конфликтов. Типология организационных конфликтов. Информационные и структурные конфликты в организации. Дисбаланс структуры рабочего места. Ценностный конфликт и его выражение в особенностях корпоративной культуры организации. Позитивные функции организационного конфликта: преодоление застоя жизнедеятельности; определение слабых мест в организационной структуре; формирование лидерства. Деструктивные функции конфликта в организации: ухудшение и разрушение коммуникаций; падение авторитета руководителя; рост напряженности между уровнями управления; снижение эффективности труда. Специфика инновационных конфликтов. Профилактика и методы регулирования. Роль руководителя в предупреждении и регулировании инновационных конфликтов. Стратегии управления организационным конфликтом. Трудовые конфликты как отражение проблем в социально-экономической и административно-управленческой систем организации. Особенности протекания социально-трудовых конфликтов. Формы и методы урегулирования. Коллективный и индивидуальный договор и его роль в бесконфликтном взаимодействии. Социальное партнерство, его значение в предупреждении и успешном регулировании конфликтов.

### ***Тема 7. Методы исследования и диагностики конфликтов***

Анализ основных методологических подходов к исследованию проблемы конфликта, их возможности, трудности и ограничения. Сравнительная характеристика методологических принципов основных школ и направлений конфликтологии: характеристика психологического и социально-психологического подходов. Принципы и критерии анализа конфликтной ситуации. Приемы обнаружения позиций, интересов и мотивов субъектов конфликтного взаимодействия. Способы актуализации конфликта и его регулирования. Диагностика конфликтной ситуации с использованием методики «справедливых (объективных) критериев» и «справедливых процедур». Диагностика конфликтной ситуации с использованием методики НАОС (наилучшая альтернатива обсуждаемому соглашению). Принцип «пределов» в анализе и диагностике конфликта. Издержки, функции и альтернативы «пределам». Диагностика потенциальной и актуальной конфликтной ситуации. Диагностика факторов и причин конфликта. Диагностика конфликта на разных этапах его развития. Рациональное и эмоциональное

измерение конфликта. Определение основной проблемы конфликта, подлежащей урегулированию. Принципы анализа и диагностики конфликтов социально-экономической сферы. Алгоритм диагностики конфликта. Определение предмета, субъектов и целей конфликта. Этапы диагностики конфликта. Определение уровня, вида, типа конфликта. Характеристика ситуации и среды конфликта. Урегулирование постконфликтной ситуации. Выявление функций конфликта.

### ***Тема 8. Прогнозирование и предупреждение конфликтов***

Понятие о способах прогнозирования и профилактики конфликтов. Особенности прогнозирования и профилактики конфликтов. Социально-психологические условия профилактики конфликтов. Самоконтроль и саморегуляция. Уважение, прагматизм, доверие. Учет индивидуальных особенностей субъектов. Толерантность и различия. Методы достижения эффективности в работе с персоналом и клиентами. Предупреждение конфликтов компетентным оцениванием. Выявление и разрешение проблемных ситуаций взаимодействия как способ профилактики возможного возникновения конфликтов. Соблюдение правовых норм как основа профилактики конфликтов. Роль профессиональных и личностных качеств специалиста в прогнозировании и профилактике конфликтных ситуаций.

### ***Тема 9 Управление социальными конфликтами***

Понятие управления конфликтом. Содержание управления конфликтами. Основные этапы управления: прогнозирование, предупреждение или стимулирование конфликта, регулирование и разрешение. Стратегии и алгоритм управления конфликтами. Управление конфликтом как минимизация его отрицательных последствий. Изменение конфликтной ситуации. Изменение значимости конфликтной ситуации. Силловые способы управления конфликтом. Локализация и фрагментация конфликта. Управление конфликтующей системой. Структурные способы управления конфликтом. Замена объекта конфликта. Административный ресурс. Анализ технологии управления конфликтным взаимодействием: общие исходные положения, технологические процедуры, технологический инструментарий, этапы внедрения, критерии и методы «замера» результатов. Схема овладения конфликтной ситуацией: анализ и коррекция представлений и отношений в предконфликтной ситуации и в процессе конфликта.

#### 4. Образовательные технологии

При реализации программы дисциплины «Конфликтология» используются различные образовательные технологии: аудиторные занятия проводятся в виде лекций с использованием ПК и компьютерного проектора, самостоятельная работа студентов предполагает руководство со стороны преподавателей (консультации и помощь при выполнении практических работ).

Семинарские занятия проводятся как в традиционной форме развернутой беседы на основании плана, предложенного преподавателем, так и с использованием инновационных образовательных технологий.

При обсуждении полемических проблем возможно проведение семинаров в форме ролевых игр с формированием двух-трех команд и работой по заданному сценарию.

#### 5. Оценка планируемых результатов обучения

##### 5.1. Система оценивания

	Вид контроля	Сроки проведения	Количество баллов	Форма проведения
	<i>Текущий контроль успеваемости</i>			
.	Письменная контрольная работа по разделам 1-2	10-я неделя семестра	0 – 15	аудиторная
.	Письменная контрольная работа по разделам 3-4	14-я неделя семестра	0 – 15	аудиторная
.	Работа в семинарской группе	Последнее семинарское занятие (16-я неделя семестра)	0 – 30	аудиторная
	Итого:		0 – 60	
	<i>Промежуточная аттестация</i>			
	Письменный зачет	В конце семестра	0 – 40	аудиторная
	<b>Итого:</b>		<b>0 – 100</b>	

**5.2. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности**

**Оценочные материалы для текущего контроля успеваемости по дисциплине**

***Варианты тестового задания (ОК-1)***

***Вариант 1.***

**1. Конфликтология как самостоятельное направление в социологии выделилась:**

- а) в конце 50-х г. XIX века;
- б) в конце 50-х г. XX века;
- в) в начале XVII века.

**2. В группу методов управления конфликтами входят (исключите лишнее):**

- а) структурные методы;
- б) метод картографии;
- в) опрос.

**3. Кому принадлежит фраза: «Не делай другим того, чего не желаешь себе, и тогда в государстве и в семье не будут чувствовать вражды»:**

- а) Конфуцию;
- б) Гераклиту;
- в) Платону.

**4. Динамика конфликта находит свое отражение в двух понятиях (исключить лишнее):**

- а) этапы конфликта;
- б) фазы конфликта;
- в) содержание конфликта.

**5. На какой фазе конфликта возможности разрешения конфликта самые высокие:**

- а) начальной фазе;
- б) фазе подъема;
- в) пике конфликта;
- г) фазе спада.

**6. Конфликт в переводе с латинского означает:**

- а) соглашение;
- б) столкновение;
- в) существование.

**7. Конфликт как особый тип социального взаимодействия рассматривается в:**

- а) психологии;
- б) социологии;
- в) педагогике.

**8. Ситуация скрытого или открытого противостояния двух или более сторон-участниц называется:**

- а) конфликтными отношениями;
- б) конфликтной ситуацией;
- в) инцидентом.

**9. Конфликт равен:**

- а) конфликтная ситуация + инцидент;
- б) конфликтные отношения + конфликтная ситуация;
- в) конфликтные отношения + инцидент.

**10. По степени вовлеченности людей в конфликты выделяют конфликты (исключите лишнее):**

- а) межличностные;
- б) межгрупповые;
- в) классовые;
- г) межгосударственные;
- д) межнациональные;
- е) внутриличностные.

**11. Особым типом конфликта, целью которого является получение выгоды, прибыли или доступа к дефицитным благам называется:**

- а) конфронтация;
- б) соперничество;
- в) конкуренция.

**12. Основными моделями поведения личности в конфликте являются (исключите лишнее):**

- а) конструктивная модель;
- б) деструктивная;
- в) конформистская;
- г) нонконформистская.

**13. Какому типу конфликтной личности принадлежат следующие характеристики: неустойчив в оценках и мнениях, обладает легкой внушаемостью, внутренне противоречив, непоследовательность поведения, недостаточно хорошо видит перспективу, зависит от мнения окружающих, не обладает достаточной силой воли, излишне стремится к компромиссу:**

- а) ригидному;
- б) сверхточному;
- в) «бесконфликтному».

**14. Одной из основных и эффективных форм участия третьего лица в разрешении конфликтов является:**

- а) переговорный процесс;

- б) сотрудничество;
- в) компромисс.

**15. Профессиональный посредник называется:**

- а) суггестором;
- б) медиатором;
- в) коллегой.

**16. Содержание управления конфликтами включает:**

- а) регулирование;
- б) общий анализ;
- в) разрешение;
- г) анализ конфликтной ситуации;
- д) предупреждение (стимулирование)

**17. Определите типы конфликта в организации (основание – тип функциональной системы) по следующим причинам: нарушение договорных обязательств; неполная информация о реальном состоянии дел в организации; инновация без учета интереса работников; нарушения трудового законодательства**

- а) организационно-технологические конфликты;
- б) конфликты в административно-управленческой системе;
- в) конфликты, связанные с функционированием социально-психологической системы отношений;
- г) конфликты в социально-экономической системе организации;
- д) конфликты, связанные с функционированием вне формальной организации

**18. 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 В;
- б) Тип В и Б;
- в) Тип Б;
- г) Тип А;
- д) Тип А, Б и В

**19. Какой тип факторов межличностных конфликтов по В. Линкольну связан с такими формами их проявления, как: неполные и неточные факторы; слухи, невольная дезинформация; преждевременная информация или информация,**

**переданная с опозданием; ненадежность источников информации; посторонние факторы; неадекватные акценты.**

- а) структурные факторы;
- б) факторы отношений;
- в) поведенческие факторы;
- г) информационные факторы;
- д) ценностные факторы

**20. Конфликт – это:**

- а) спор, дискуссия по острой проблеме;
- б) столкновение противоположных позиций;
- в) борьба мнений;
- в) соперничество, направленное на достижение победы в споре;
- г) противоборство на основе столкновения противоположно направленных мотивов или суждений

**Ответы: 1- б; 2-в; 3-а ; 4-в ; 5-а ; 6- б; 7- б; 8-б ; 9- а; 10-е ; 11-в ; 12-г ; 13-в ; 14- а; 15-б; 16-а/в/г/д; 17-б; 18-а; 19-а; 20-г.**

### ***Вариант 2.***

**1. Классически выделяют три варианта посредничества (исключить лишнее):**

- а) дизъюнктивный;
- б) конъюнктивный;
- в) субъективный;
- г) смешанный.

**2. Вид психологического воздействия, искусное исполнение которого ведет к скрытому возбуждению у другого человека намерений, не совпадающих с его актуально существующими желаниями, называется:**

- а) манипуляцией;
- б) суггестией;
- в) гипнозом.

**3. К какой тактике относится прием «закрытая дверь»:**

- а) ультимативной тактике;



- б) тактике выжимания уступок;
- в) тактике лавирования.

**4. Столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, явлений или взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия, называется:**

- а) конфликтом;
- б) конкуренцией;
- в) соревнованием.

**5. Конфликты, способствующие принятию обоснованных решений и развитию взаимодействий, называются:**

- а) конструктивными;
- б) деструктивными;
- в) реалистическими.

**6. Возникновение конфликтологии как относительно самостоятельной теории связано с работами:**

- а) К. Маркса и Ф. Энгельса;
- б) П. Сорокина, Г. Зиммеля, З. Фрейда;
- в) Р. Дарендорфа, Л. Козера, М. Дойча, М. Шерифа;
- г) В. Линкольна, Л. Томпсона, Д. Скотта;
- д) Р. Фишера, У. Юри, К. Томаса.

**7. Методику ПОИР (Постепенных и обоюдных инициатив по разрядке напряженности) разработал:**

- а) Ч. Освуд;
- б) В. Линкольн;
- в) Л. Томпсон;
- г) Р. Фишер;
- д) Ш. и Г. Боуэр.

**8. Первый международный центр разрешения конфликтов был создан:**

- а) в 1972 г. в США;
- б) в 1986 г. в Австралии;
- в) в 1989 г. в Германии;
- г) в 1985 г. Швейцарии;
- д) в 1992 г. в России.

**9. В России центр по разрешению конфликтов был создан:**

- а) в Москве в 1992 г.;
- б) в Санкт-Петербурге в 1993 г.;
- в) в Сочи в 1995 г.;
- г) во Владивостоке в 1993 г.;
- д) в Твери в 1998 г.

**10. Какой из приведенных методов относится к группе методов управления конфликтами:**

- а) социологический метод;
- б) метод тестирования;
- в) метод картографии;
- г) метод наблюдения;
- д) метод эксперимента.

**11. Каковы могут быть последствия конфликта в организации?**

- а) негативные;
- б) прогнозные;
- в) нейтральные;
- г) позитивные;
- д) могут быть как негативные, так и позитивные последствия.

**12. К какой модели поведения в переговорном процессе относится следующее поведение: «Отказывается приступать к обсуждению конфликтной проблемы; стремится уйти от обсуждаемой проблемы, изменить предмет обсуждения»?**

- а) отрицающий;
- б) уступающий;
- в) наступающий;
- г) колеблющийся;
- д) избегающий.

**13. Конфликт – это:**

- а) спор, дискуссия по острой проблеме;
- б) столкновение противоположных позиций;
- в) борьба мнений;
- в) соперничество, направленное на достижение победы в споре;
- г) противоборство на основе столкновения противоположно направленных мотивов или суждений

**14. 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 В;
- б) Тип Б и В;
- в) Тип Б;
- в) Тип А и Б;
- г) Тип А.

**15. Сколько моделей поведения партнеров в переговорном процессе выделяют в литературе по конфликтологии?**

- а) 1;
- б) 2;
- в) 3;
- г) 4;
- д) 5.

**16. Основным предметом политических конфликтов является:**

- а) политический интерес;
- б) государственная власть;
- в) политическое сознание людей;
- г) политические партии;
- д) политическая власть в различных социальных структурах.

**17. Из чего складывается конфликт?**

- а) конфликтной ситуации и инцидента;
- б) инцидента и конфликтной личности;
- в) совокупности источников конфликта;
- г) противоборствующих сторон;
- д) конфликтной личности и конфликтной ситуации.

**18. Инцидент – это...**

- а) истинная причина конфликта;
- б) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними;
- в) необходимое условие конфликта;
- г) стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта;
- д) то, из-за чего возникает конфликт.

**19. Определите типы конфликта в организации (основание – тип функциональной системы) по следующим причинам: нарушение договорных обязательств; неполная информация о реальном состоянии дел в организации; инновация без учета интереса работников; нарушения трудового законодательства**

- а) организационно-технологические конфликты;
- б) конфликты в административно-управленческой системе;
- в) конфликты, связанные с функционированием социально-психологической системы отношений;
- г) конфликты в социально-экономической системе организации;
- д) конфликты, связанные с функционированием вне формальной организации

**20. Содержание управления конфликтами включает:**

- а) регулирование;
- б) общий анализ;
- в) разрешение;
- г) анализ конфликтной ситуации;
- д) предупреждение (стимулирование)

**Ответы:** 1- в; 2-а; 3-б ; 4-а ; 5-а ; 6- в; 7- а; 8-б ; 9- б; 10-в; 11-д; 12-д; 13-г; 14-г; 15-г; 16-б; 17-а; 18-г; 19-б; 20-а/в/г/д.

#### **Критерии оценки теста:**

Отличный результат	Выполнение более 90% тестовых заданий
Хороший результат	Выполнение от 65% до 90% тестовых заданий
Удовлетворительный результат	Выполнение более 50% тестовых заданий
Неудовлетворительный результат	Выполнение менее 50% тестовых заданий

#### ***Вопросы контрольной работы (ОК-2)***

1. Основные способы разрешения внутриличностных конфликтов.
2. Конфликтология как отрасль научного знания.
3. Социологический подход к конфликту.
4. Психологический подход к конфликту.
5. Объективные причины возникновения межличностных конфликтов.
6. Субъективные причины возникновения конфликтов.
7. Психологические барьеры общения.
8. Конфликт в деловой коммуникации.
9. Способы преодоления конфликтной ситуации.
10. Стадии развития конфликта
11. Каковы исторические особенности отношения общества к конфликту?
12. К какому конституционному типу Вы себя относите?
13. В чем отличия характера от темперамента?
14. Какие акцентуации характера существуют?
15. Каковы причины конфликтов в деловом общении?
16. Что такое конфликт и каковы его разновидности?
17. Каковы способы разрешения конфликтных ситуаций?
18. Охарактеризуйте модель конфликтного процесса и его последствия.
19. Охарактеризуйте стадии развития конфликта.
20. Что такое профессиональный стресс и каковы его причины?
21. Каковы причины и источники внутриличностных конфликтов и формы их проявления?

#### ***Критерии оценки контрольной работы:***

<b>Отлично</b>	<p>Полно, с приведением примеров раскрыт каждый их двух вопросов. Правильно использованы фактические данные, логично изложен теоретический материал с опорой на материалы лекций и рекомендованной литературы. Присутствует анализ необходимости использования этих знаний в профессиональной деятельности.</p>
<b>Хорошо</b>	<p>Полно, с приведением примеров раскрыт каждый их двух вопросов. Правильно использованы фактические данные, логично изложен теоретический материал с опорой на материалы лекций и рекомендованной литературы. Присутствует анализ необходимости использования этих знаний в профессиональной деятельности.</p> <p>Однако допущены некоторые недочёты: не более одной фактической ошибки и (или) непоследовательность в аргументах..</p>
<b>Удовлетворительно</b>	<p>С приведением примеров раскрыт каждый их двух вопросов. Есть ошибки в фактических данных и (или) нарушена логика изложения теоретического материала, но ответы даны с опорой на материалы лекций и рекомендованной литературы. Присутствует анализ необходимости использования этих знаний в профессиональной деятельности, но недостаточно полный.</p>
<b>Неудовлетворительно</b>	<p>Вопросы не раскрыты, не прослеживается связь с профессиональной деятельностью.</p>

### ***Кейс-задачи (ОК-6)***

#### **Кейс №1**

Руководитель А дает задание сотруднику Б приобрести оборудование определенной марки. Б пытается объяснить ему, что этот тип оборудования не стоит покупать и по какой причине. Но А, за которым последнее слово, подбирает внешне весомые аргументы в пользу своего решения и убеждает Б в его правильности.

Б соглашается: «Ну хорошо, если Вы так думаете, то я приобрету это оборудование», одновременно тоном речи и набором слов интонацией во фразе давая понять А на

скрытом уровне, что он не согласен с решением и не будет нести никакой ответственности за его последствия.

Через некоторое время мнение Б подтверждается, и оборудование демонтируется. Когда А вызывает к себе Б, чтобы проанализировать причину неудачи, тот отвечает: «Вы же сами хотели приобрести именно это. А я с самого начала предупреждал Вас, что оборудование никуда не годится». Таким образом, скрытая коммуникация становится явной и порождает смену ролей и напряженность в общении.

Определите верную стратегию выхода из конфликтной психологической ситуации со стороны руководителя А и со стороны сотрудника Б.

### **Кейс №2**

В трудовой коллектив, где существует конфликт между двумя группами сотрудников по поводу внедрения изобретения, пришел новый руководитель, приглашенный со стороны. Каким образом ему лучше действовать, чтобы нормализовать создавшуюся обстановку в коллективе?

- а) Выбрать актив, группу, поручить разобраться и предложить меры по нормализации обстановки в коллективе, опираться на актив, поддержку руководства.
- б) Попытаться разубедить и привлечь на свою сторону сторонников прежнего стиля работы, противников нового, воздействовать на них убеждением в процессе дискуссии.
- в) Изучить перспективы улучшения качества выпускаемой продукции, поставить перед коллективом новые перспективные задачи, опираться на лучшие достижения и трудовые традиции коллектива, не противопоставлять новое старому.
- г) Установить деловой контакт со сторонниками нового, не принимая всерьез доводы сторонников старого подхода к технологии производства, проводить работу по реализации новшеств, воздействуя на противников силой своего примера и примера других прогрессивных руководителей.

Разберите «плюсы» и «минусы» каждого варианта и обоснуйте свой выбор.

### **Кейс №3**

Ознакомьтесь с ниже описанными проблемами управления, проанализируйте и подготовьте ваш ответ.

1. Низкооплачиваемый персонал — проблема для многих организаций. Возьмем, к примеру, плохо обученных и слабо мотивированных операторов рентгеновских машин,

которые проверяют багаж пассажиров в аэропортах. Как можно мотивировать этих людей, чтобы повысить их бдительность? Обоснуйте свой ответ.

2. В одной небольшой организации регулярно выбирают «работника месяца». Ему предоставляется право парковать свою машину рядом с машиной президента, перед самым входом. Какая теория объясняет возникновение позитивной мотивации в данном случае? Обоснуйте свой ответ.

3. На какого начальника вы бы предпочли работать: на человека с большой потребностью в достижениях, в близких связях или во власти? Почему? В чем преимущества и недостатки каждого типа руководителей? Обоснуйте свой ответ.

**Критерии оценки:**

<b>Оценка</b>	<b>Характеристики ответа студента</b>
<b>Отлично</b>	Студент самостоятельно и правильно решил ситуативную задачу, привел аргументацию, правильно использовал фактические данные. Грамотно изложил решение, правильно использовал нормативные правовые акты.
<b>Хорошо</b>	Студент в целом самостоятельно и правильно решил ситуативную задачу, привел аргументацию, правильно использовал фактические данные. Грамотно изложил решение, правильно использовал нормативные правовые акты. Допущены отдельные нарушения в аргументации.
<b>Удовлетворительно</b>	Студент самостоятельно и правильно решил ситуативную задачу, привел аргументацию, но в недостаточном объеме, правильно использовал большую часть фактических данных. Грамотно изложил решение, использовал нормативные правовые акты. Допущены отдельные ошибки. Поверхностная аргументация.
<b>Неудовлетворительно</b>	Задача не решена или решена неправильно.

**5.4. Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине**

**Примерный перечень вопросов к промежуточной аттестации  
(экзамену) ОК-7**

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



48. Проблема конфликта в организации. Роль и задачи руководителя в регулировании конфликтных ситуаций.
49. ситуаций.
50. Регулирование современных национальных противоречий в России.
51. Понятие и типология политического конфликта.
52. Социальные и психологические причины политических конфликтов.
53. Конфликты власти, их специфика. Проблемы достижения социально-политического согласия в обществе.
54. Предпосылки и механизмы разрешения конфликтов: общие положения.
55. Этические моменты в деятельности руководителя при разрешении конфликтов.
56. Субъективные аспекты конфликта, типы участников конфликта, их психология.
57. Место конфликтологии в системе наук об обществе.
58. Движущие силы и мотивация конфликтов. Конфликты потребностей, интересов, ценностей, норм.
59. Источники и причины конфликтов в социально-экономической сфере.
60. Охарактеризуйте основные субъекты конфликтного взаимодействия в социально-экономической сфере.

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

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

#### **Основная литература**

1. Белинская Е.П., Илюхина С.Н. Пространство социальных сетей как фактор радикализации конфликта в виртуальном взаимодействии // Вестник РГГУ. Серия «Психология. Педагогика. Образование». – 2018. №4 (14). – С. 81-95.
2. Гилинский Я.И. Социальное насилие / РГПУ им. А.И. Герцена, С.-Петерб. центр девиантологии. – СПб.: Алетейя, 2017. – 210 с.
3. Пряхин В.Ф. Конфликтогены московского региона: учебное пособие / М.: ГАО ВО МГПУ, Ин-т психологии, социологии и соц.отношений, 2015. – 50 с.
4. Conflict in the former USSR / ed. By Matthew Sussex. Cambridge University Press, 2012. 245 p.

#### **Дополнительная литература**

1. Донцев С.П. Религиозно-политический конфликт на Украине в контексте российских проектов «мягкой силы» в 1990-2017 гг. // Вестник РГГУ. Серия «Политология. История. Международные отношения. Зарубежное регионоведение. Востоковедение». – 2018. - №2 (12). – С. 79-91.
2. Белинская Е.П., Илюхина С.Н. Особенности протекания конфликта в виртуальной коммуникации // Вестник РГГУ. Серия «Психология. Педагогика. Образование». – 2018. - №1 (11). – С. 65-76

3. Долгова Е.А. Конфликт vs сотрудничество в советской науке 1930-х гг.: статусы, привилегии и партийность // Вестник РГГУ. Серия «Политология. История. Международные отношения. Зарубежное регионоведение. Востоковедение». – 2017. - №1 (7). – С. 19-27
4. Перов Е.В. Особенности социально-экономической конфликтогенности общества // Вестник РГГУ. Серия «Экономика. Управление. Право». – 2015. - №2. – С. 123-132.
5. Мелкумян Е.С. Ирано-арабская конкуренция в регионе Ближнего Востока и Персидского залива // Вестник РГГУ. – 2015. - №11. – С. 60-69.
6. Маккарти Джастин. Турки и армяне: национализм и конфликт в Османской империи / пер. с англ. Л.Ю. Пантиной. – М.: РОССПЭН, 2017. – 310 с.
7. Дмитриев А.В. Провокация: социофилософские очерки / В.И.Савинков, П.А. Бакланов. – М.: ЦСПиМ, 2017. – 334 с.
8. Eller Jack David. Violence and culture: a cross-cultural and interdisciplinary approach / Belmont (CA): Thomson Wadsworth, 2006. 346 p.
9. American Violence / ed. By Richard Maxwell Brown. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall, 1970. 176 p.

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

1. Административно-управленческий портал AUP.RU [электронный ресурс] - Режим доступа: [http://www.aup.ru/books/m243/7\\_1.htm](http://www.aup.ru/books/m243/7_1.htm)
2. HR-портал. HR-сообщество и публикации [электронный ресурс] - Режим доступа: <http://hr-portal.ru/tags/delovoe-obshchenie>

## **7. Материально-техническое обеспечение дисциплины**

В процессе проведения лекционных и семинарских занятий предполагается применение технических средств обучения в виде мультимедийного оборудования, включающего в себя компьютер (ноутбук) и мультимедийный проектор, проецирующий слайды на экран. В качестве прикладного программного обеспечения применяются программы Microsoft Word и Microsoft Power Point, позволяющие визуализировать повествование преподавателя, демонстрировать ключевые пункты лекции, разъяснять задания к семинарам. С учетом сказанного занятия учебного курса «Технологии переговорного процесса» должны проводиться в мультимедийной аудитории, оснащенной указанным оборудованием и имеющей доступ в Интернет. Кроме того, учебная аудитория для проведения занятий должна быть оборудована учебной доской (как вариант -

интерактивной учебной доской) и инструментом (мел или маркер) для нанесения рисунков, схем, текста.

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

Программа является частью дисциплин для дополнительной индивидуализированной коррекции нарушений учебных и коммуникативных умений, профессиональной и социальной адаптации на этапе высшего образования. Выбор методов обучения, осуществляется, исходя из их доступности для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья. Выбор методов обучения определяется содержанием обучения, уровнем профессиональной подготовки педагогов, методического и материально-технического обеспечения, особенностями восприятия учебной информации студентов-инвалидов и студентов с ограниченными возможностями здоровья и т.д. В образовательном процессе используются социально-активных и рефлексивных методов обучения, технологий социокультурной реабилитации с целью оказания помощи в установлении полноценных межличностных отношений с другими студентами, создании комфортного психологического климата в студенческой группе.

Обеспечивается обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья печатными и электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья. Студенты с ограниченными возможностями здоровья, в отличие от остальных студентов, имеют свои специфические особенности восприятия, переработки материала.

## **9. Методические материалы**

### **9.1. Планы практических (семинарских, лабораторных) занятий**

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

1. Определение понятия «конфликт», анализ условий его возникновения;
2. Конфликт как объект и предмет конфликтологии;
3. Конфликт как свойство социальных систем и как феномен общественной жизни;
4. Социальные противоречия и социальные конфликты;
5. Актуальные теоретико-методологические и прикладные проблемы современной конфликтологии.;

6. Конфликтология в системе социально-гуманитарных наук.

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

1. Конфликтология как научное направление;
2. История возникновения и основные направления в развитии социальной конфликтологии и социологии конфликтов (К. Маркс, Г. Зиммель, Л. Козер, М. Вебер, Р. Дарендорф, К. Боулдинг);
3. Традиции исследования социальных конфликтов в отечественной социологии: исторические аспекты и современные подходы;
4. Конфликтология как междисциплинарное направление исследования конфликта.
5. Социологические и психологические теории конфликта;
6. Специфика социально-психологического подхода к конфликту;
7. Прикладная конфликтология как практика работы с конфликтами.

## **Тема 3. Общая теория конфликта**

1. Конфликт как социальное явление;
2. Конфликт как форма социального взаимодействия, межличностной и межгрупповой коммуникации;
3. Источники, причины и виды конфликтов;
4. Природа противоречия, лежащего в основе конфликта;
5. Структурный конфликт и его разновидности;
6. Диагностическая функция конфликтов и особенности ее проявления;
7. Понятие конфликтной ситуации, возникновение и структура;
8. Осознание ситуации как конфликтной ее участниками;
9. Субъекты конфликта как элементы конфликтной ситуации;
10. Типы и ранги субъектов конфликта;
11. Влияние образов конфликтной ситуации на развитие конфликта;
12. Динамика конфликтного взаимодействия;
13. Стадии и фазовая динамика конфликта;
14. Конфликт как процесс;
15. Конфликтное взаимодействие и конфликтное поведение;
16. Основные модели завершения конфликта.

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

1. Основные подходы к причинам и формам проявления внутриличностного конфликта;
2. Потребности, интересы, ценности и мотивы поведения личности;
3. Внутренние и внешние противоречия личности и их взаимосвязь;
4. Формы проявления внутриличностных конфликтов;
5. Основные способы разрешения внутриличностных конфликтов. Психологическая защита на подсознательном и сознательном уровнях;
6. Развитие стрессоустойчивости;
7. Роль конфликта в формировании и развитии личности.

#### **Тема 5. Межличностные и групповые конфликты: многообразие сфер существования**

1. Причины возникновения межличностных конфликтов;
2. Конфликт как форма социального взаимодействия;
3. Манипуляция в межличностном взаимодействии;
4. Разновидности манипуляций;
5. Эмоциональное состояние участников конфликта: сужение креативности, автоматизация поведения, эмоциональный дискомфорт;
6. Технологии работы с эмоциональным состоянием в процессе конфликта;
7. Способы разрешения межличностных конфликтов;
8. Групповые нормы, ценности, способы поведения и механизмы возникновения межгрупповых конфликтов;
9. Функции межгруппового конфликта;
10. Особенности возникновения, протекания и регулирования конфликтов в различных группах: организационно-производственных, учебнопедагогических, семейных.

#### **Тема 6. Организационные конфликты: особенности протекания**

1. Причины возникновения организационных конфликтов;
2. Типология организационных конфликтов. Информационные и структурные конфликты в организации;
3. Деструктивные функции конфликта в организации: ухудшение и разрушение коммуникаций; падение авторитета руководителя; рост напряженности между уровнями управления; снижение эффективности труда;
4. Роль руководителя в предупреждении и регулировании инновационных конфликтов;

5. Стратегии управления организационным конфликтом;
6. родовые конфликты как отражение проблем в социально-экономической и административно-управленческой систем организации;
7. Особенности протекания социально-трудовых конфликтов;
8. Коллективный и индивидуальный договор и его роль в бесконфликтном взаимодействии;
9. Социальное партнерство, его значение в предупреждении и успешном регулировании конфликтов.

### **Тема 7. Методы исследования и диагностики конфликтов**

1. Анализ основных методологических подходов к исследованию проблемы конфликта, их возможности, трудности и ограничения;
2. Сравнительная характеристика методологических принципов основных школ и направлений конфликтологии: характеристика психологического и социально-психологического подходов;
3. Приемы обнаружения позиций, интересов и мотивов субъектов конфликтного взаимодействия;
4. Диагностика конфликтной ситуации с использованием методики «справедливых (объективных) критериев» и «справедливых процедур»;
5. Диагностика факторов и причин конфликта;
6. Диагностика конфликта на разных этапах его развития;
7. Принципы анализа и диагностики конфликтов социально-экономической сферы;
8. Определение уровня, вида, типа конфликта;
9. Выявление функций конфликта.

### **Тема 8. Прогнозирование и предупреждение конфликтов**

1. Понятие о способах прогнозирования и профилактики конфликтов;
2. Социально-психологические условия профилактики конфликтов. Самоконтроль и саморегуляция;
3. Учет индивидуальных особенностей субъектов;
4. Предупреждение конфликтов компетентным оцениванием;
5. Выявление и разрешение проблемных ситуаций взаимодействия как способ профилактики возможного возникновения конфликтов;
6. Роль профессиональных и личностных качеств специалиста в прогнозировании и профилактике конфликтных ситуаций.

## **Тема 9 Управление социальными конфликтами**

1. Понятие управления конфликтом;
2. Содержание управления конфликтами;
3. Основные этапы управления: прогнозирование, предупреждение или стимулирование конфликта, регулирование и разрешение;
4. Управление конфликтом как минимизация его отрицательных последствий;
5. Изменение конфликтной ситуации;
6. Силовые способы управления конфликтом;
7. Структурные способы управления конфликтом;
8. Схема овладения конфликтной ситуацией: анализ и коррекция представлений и отношений в предконфликтной ситуации и в процессе конфликта.

### **9.2. Методические указания по усвоению дисциплины**

Лекционные занятия не требуют от студента специальной подготовки. Проверка знаний на лекционных занятиях производится как в письменной, так и в устной форме и распространяется на информацию, которую студент должен усвоить в ходе данного занятия.

Задания, предлагаемые студентам на лекционных занятиях, направлены не только на повторение услышанного информационного материала, но и на стимулирование процесса креативного мышления студента, позволяющего вписать полученные знания по предмету в уже существующую у студента модель восприятия обсуждаемых проблем.

Семинарские занятия проводятся в форме практикумов, презентаций и базируются на принципе интерактивности – варианте организации системы обучения в котором цель (получение студентом знаний по предмету) достигается информационным обменом между преподавателем и студентом, между студентами, между источником информации и студентом напрямую.

Интерактивная модель обучения на семинарах предполагает комбинирование различных форм обучения, в том числе в рамках отдельных семинаров и обращение в процессе обучения к методам коллективного познания, в том числе методу «мозгового штурма», методу «Делфи» и другим методам, которые могут быть выбраны преподавателем на основании обращения к разбору конкретных примеров (кейсов).

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

Письменные работы по курсу (контрольная работа, доклад) должны быть выполнены на листах белой бумаги формата А4. Поля - сверху, снизу и справа 2,5 см; слева - 3 см. Шрифт рекомендуется использовать стандартный (гарнитура Times New Roman), кегль 12, интервал одинарный, выравнивание текста по ширине. Номера страниц проставляются внизу посередине, за исключением первого титульного листа. Сноски оформляются с помощью предусмотренной программой Word функции «Сноски внизу страницы». Каждый раздел работы предлагается начинать с новой страницы. Названия разделов выделяются жирным шрифтом и выравниваются по центру. Ссылки на источники оформляются в соответствии с требованиями ГОСТ Р 7.0.5 – 2008. В ходе выставления оценок за текст доклада учитываются: объем предпринятой студентом работы, содержание доклада и стиль изложения, наличие и качество справочно-библиографического аппарата, умение студента анализировать прочитанное и сравнивать различные точки зрения на проблему, а также оформление материала.

### **Приложение 1. Аннотация рабочей программы**

Дисциплина **«Конфликтология»** является курсом базовой части учебного плана направления подготовки № 42.03.01 – «Реклама и связи с общественностью» (профиль «Связи с общественностью и коммуникативные технологии»).



Дисциплина реализуется на факультете истории, политологии и права кафедрой культуры мира и демократии.

**Цель дисциплины:** подготовка обучающихся к организационно-управленческой деятельности по направлению подготовки 42.03.01 «Реклама и связи с общественностью» посредством обеспечения этапов формирования компетенций, предусмотренных ФГОС ВО, в части представленных ниже знаний, умений и навыков.

**Задачами** дисциплины является изучение понятийного аппарата дисциплины, основных теоретических положений и методов, привитие навыков применения теоретических знаний для решения практических задач.

Дисциплина направлена на формирование следующих компетенций:

ОК-1 владением культурой мышления, способен к обобщению, анализу, восприятию информации, постановке цели и выбору путей её достижения

ОК-2 умением логически верно, аргументировано и ясно строить устную письменную речь

ОК-6 стремлением к саморазвитию, повышению своей квалификации и мастерства

ОК-7 умением критически оценивать свои достоинства и недостатки, наметить пути и выбрать средства развития достоинств и устранения недостатков

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

Знать: основные источники научной информации для конфликтологического анализа;

Основные приемы выстраивания межличностной коммуникации;

основные этапы генезиса и развития коммуникативных наук, специфику становления коммуникативных науки;

основные подходы к анализу;

Уметь: обобщать, генерализировать и анализировать информацию;

анализировать собственную аргументацию и аргументацию своего собеседника для достижения цели дискуссии;

находить, анализировать информацию о новейших подходах в конфликтологии;

работать с информацией.

Владеть: навыками самоорганизации и самообразования, поиском источников научной информации

навыками развития компетенций по сферам профессиональной деятельности

навыками применения полученных знаний для формирования собственной жизненной стратегии.

По дисциплине предусмотрена промежуточная аттестация в форме экзамена. Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 3 зачетные единицы

*Приложение 2*

УТВЕРЖДЕНО

Протокол заседания кафедры общественных связей,

Туризма и гостеприимства

№10 от 26.06.2019 г.

### **ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ**

в рабочей программе (модуле) дисциплины

«Конфликтология»

по направлению подготовки

«Связи с общественностью и коммуникативные  
технологии»

## ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ

№	Текст актуализации или прилагаемый к РПД документ, содержащий изменения	Дата	№ протокола
1	Приложение №1	29.06.2017 г.	10
2	Приложение №2	26.06.2018 г.	11
3	Приложение №3	31.08.2020 г.	1

**Состав программного обеспечения (ПО), современных профессиональных баз данных (БД) и информационно-справочные систем (ИСС) (2017 г.)**

**1. Перечень ПО**

Таблица 1

№п/п	Наименование ПО	Производитель	Способ распространения (лицензионное или свободно распространяемое)
1	Adobe Master Collection CS4	Adobe	лицензионное
2	Microsoft Office 2010	Microsoft	лицензионное
3	Windows 7 Pro	Microsoft	лицензионное
4	AutoCAD 2010 Student	Autodesk	свободно распространяемое
5	Archicad 19 Rus Student	Graphisoft	свободно распространяемое
6	SPSS Statistics 22	IBM	лицензионное
7	Microsoft Share Point 2010	Microsoft	лицензионное
8	SPSS Statistics 25	IBM	лицензионное
9	Microsoft Office 2013	Microsoft	лицензионное
10	ОС «Альт Образование» 8	ООО «Базальт СПО	лицензионное
11	Kaspersky Endpoint Security	Kaspersky	лицензионное

*\* Оставить используемое ПО в рамках учебной дисциплины*

**2. Перечень БД и ИСС**

Таблица 2

№п/п	Наименование
	Международные реферативные наукометрические БД, доступные в рамках национальной подписки в 2017 г.  Web of Science  Scopus
	Профессиональные полнотекстовые БД, доступные в рамках национальной подписки в

	<p>2017 г.</p> <p>Журналы Oxford University Press  ProQuest Dissertation &amp; Theses Global  SAGE Journals  Журналы Taylor and Francis</p>
	<p>Профессиональные полнотекстовые БД</p> <p>JSTOR  Издания по общественным и гуманитарным наукам</p>
	<p>Компьютерные справочные правовые системы</p> <p>Консультант Плюс,  Гарант</p>

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

**1. Перечень ПО**

Таблица 1

№п/п	Наименование ПО	Производитель	Способ распространения (лицензионное или свободно распространяемое)
1	Adobe Master Collection CS4	Adobe	лицензионное
2	Microsoft Office 2010	Microsoft	лицензионное
3	Windows 7 Pro	Microsoft	лицензионное
4	AutoCAD 2010 Student	Autodesk	свободно распространяемое
5	Archicad 21 Rus Student	Graphisoft	свободно распространяемое
6	SPSS Statistics 22	IBM	лицензионное
7	Microsoft Share Point 2010	Microsoft	лицензионное
8	SPSS Statistics 25	IBM	лицензионное
9	Microsoft Office 2013	Microsoft	лицензионное
10	ОС «Альт Образование» 8	ООО «Базальт СПО	лицензионное
11	Microsoft Office 2013	Microsoft	лицензионное
12	Windows 10 Pro	Microsoft	лицензионное
13	Kaspersky Endpoint Security	Kaspersky	лицензионное

*\* Оставить используемое ПО в рамках учебной дисциплины*

**2. Перечень БД и ИСС**

Таблица 2

№п/п	Наименование
	Международные реферативные наукометрические БД, доступные в рамках национальной подписки в 2018 г.  Web of Science  Scopus

	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 Электронные издания издательства Springer
	Профессиональные полнотекстовые БД  JSTOR Издания по общественным и гуманитарным наукам
	Компьютерные справочные правовые системы  Консультант Плюс, Гарант

Приложение к листу изменений №3

## 1. Образовательные технологии (к п.4 на 2020 г.)

В период временного приостановления посещения обучающимися помещений и территории РГГУ. для организации учебного процесса с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий могут быть использованы следующие образовательные технологии:

- видео-лекции;
- онлайн-лекции в режиме реального времени;
- электронные учебники, учебные пособия, научные издания в электронном виде и доступ к иным электронным образовательным ресурсам;
- системы для электронного тестирования;
- консультации с использованием телекоммуникационных средств.

## 2. Перечень БД и ИСС (к п. 6.2 на 2020 г.)

№п /п	Наименование
1	Международные реферативные наукометрические БД, доступные в рамках национальной подписки в 2020 г.  Web of Science

	Scopus
2	Профессиональные полнотекстовые БД, доступные в рамках национальной подписки в 2020 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
4	Компьютерные справочные правовые системы  Консультант Плюс, Гарант

### 3. Состав программного обеспечения (ПО) (к п. 7 на 2020 г.)

№п /п	Наименование ПО	Производитель	Способ распространения (лицензионное или свободно распространяемое)
1	Adobe Master Collection CS4	Adobe	лицензионное
2	Microsoft Office 2010	Microsoft	лицензионное
3	Windows 7 Pro	Microsoft	лицензионное
4	AutoCAD 2010 Student	Autodesk	свободно распространяемое
5	Archicad 21 Rus Student	Graphisoft	свободно распространяемое
6	SPSS Statistics 22	IBM	лицензионное
7	Microsoft Share Point 2010	Microsoft	лицензионное
8	SPSS Statistics 25	IBM	лицензионное
9	Microsoft Office 2013	Microsoft	лицензионное
10	ОС «Альт Образование» 8	ООО «Базальт СПО	лицензионное
11	Microsoft Office 2013	Microsoft	лицензионное
12	Windows 10 Pro	Microsoft	лицензионное
13	Kaspersky Endpoint Security	Kaspersky	лицензионное
14	Microsoft Office 2016	Microsoft	лицензионное
15	Visual Studio 2019	Microsoft	лицензионное
16	Adobe Creative Cloud	Adobe	лицензионное
17	Zoom	Zoom	лицензионное



