Министерство образования и науки Донецкой Народной Республики

Государственное образовательное учреждение

высшего профессионального образования

«Донбасская аграрная академия»

КАФЕДРА ПСИХОЛОГИИ

УТВЕРЖДАЮ:

Первый проректор

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

«\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2019 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

«КОНФЛИКТОЛОГИЯ»

направление подготовки: 37.03.01 Психология

(профиль: Практическая психология)

Квалификация выпускника: академический бакалавр

Рекомендована кафедрой психологии

Протокол № 1 от 02.09.2019 г.

Макеевка – 2019 год

Рабочая программа дисциплины «Конфликтология» для студентов направления подготовки 37.03.01 Психология.

„\_02\_\_” \_\_\_09\_\_\_\_\_ 2019 года 28 с.

Разработчик:

Ст.преподаватель кафедры психологии Литвинова Р.М.

Рабочая программа утверждена на заседании ПМК кафедры \_психологии

Протокол № \_\_1\_\_ от “\_02”\_сентября\_ 2019 года

Председатель ПМК \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Бондарь Л.С.

“\_02 \_\_\_\_сентября\_\_\_\_ 2019 года

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры психологии

Протокол № \_\_1\_\_ от “02” сентября 2019 года

Заведующий кафедрой психологии \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (Рядинская Е.Н.)

“02”сентября 2019 года

©ДОНАГРА, 2019 год

**1.Общая информация о дисциплине «Конфликтология»**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование показателей | Укрупненная группа,  направление подготовки, квалификационный уровень | Характеристика учебной дисциплины | | |
| Очная форма обучения | Заочная (углубл) форма обучения | |
| Количество зачетных единиц – 2 | Укрупненная группа,  37.00.00 - «Психологические науки» | *Дисциплина по выбору*  *Профессиональный блок* | | |
| Направление подготовки:  37.03.01 Психология |
|  | **Семестр** | | |
| Общее количество часов – 72 | 7 | | 7 |
| **Лекции** | | |
| Недельных часов для дневной формы обучения:  аудиторных – 2  самостоятельной работы студента – 2 | квалификационный уровень:  академический бакалавр | 30 | | 2 |
| **Практические** | | |
| 14 | | 8 |
| **Самостоятельная работа** | | |
| 28 | | 62 |
| **Индивидуальные задания:**  - | | |
| **Вид контроля:**  7 семестр- зачет | | |

**Область применения дисциплины**

Учебная дисциплина «Кофнликтология» является дисциплиной по профессионального цикла и входит в перечень дисциплин по выбору направления подготовки: 37.03.01 Психология.

Изучение дисциплины базируется на курсах ««Общая психология», «Психология развития и возрастная психология», «Социальная психология», «Психодиагностика», «Политология», «Социология» и др.

**Роль и место учебной дисциплины в учебном процессе**

Данный курс ориентирован на студентов четвертого года обучения в качестве общей профессиональной дисциплины курса при подготовке специалистов- психологов.

Конфликтология как теоретико-прикладная дисциплина о природе конфликтов, закономерностях их возникновения, развития, завершения, а также принципах, способах и приемах управления ими, представляет собой быстро развивающуюся область социогуманитарного знания. Конфликт как форма коммуникативного поведения может быть включен в общественную жизнь одновременно и в деструктивном, и в конструктивном ключе. В рамках курса конфликт рассматривается как неизбежный аспект социальной жизни, как управляемый и прогнозируемый процесс. Студенты обучаются эффективно использовать его ресурсы. В этом плане обучение специалистов в области психологии основам конфликтологии становится чрезвычайно значимым.

Курс "Конфликтологии" разделен на четыре содержательных модуля. В рамках курса основное внимание уделяется проблематике организационно- управленческих и социальных конфликтов, использованию возможностей PR в конфликтных и кризисных ситуациях.

***Цель*** данного курса состоит в раскрытии общих закономерностей протекания любого вида конфликтов и знакомстве с различными способами их профилактики, предупреждения и разрешения.

Реализация заявленной цели предполагает решение ряда ***задач:***

* изучить историю развития конфликтологических идей;
* проанализировать специфику конфликтологических основ ведущих современных концепций;
* проследить особенности влияния конфликтов на отдельную личность, группу, социальную общность;
* охарактеризовать основные конфликтологические техники и технологии;
* определить конфликтологические требования к педагогическому воздействию и взаимодействию;
* осознать собственные проблемы, приводящие к конфликтному поведению.

**Требования к результатам освоения дисциплины**

В результате освоении содержания программы бакалавриата у выпускника должны быть сформированы *общекультурные, общепрофессиональные и профессиональные компетенции.*

Выпускник программы бакалавриата должен обладать следующими *общекультурными компетенциями* (ОК):

способностью к коммуникации в устной и письменной форме на русском иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-5);

работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, профессиональные и культурные различия (ОК-6);

обладать способностью к самоорганизации и самообразованию (ОК-7)

*профессиональными компетенциями (ПК*), соответствующими виду (видам) профессиональной деятельности, на который (которые) ориентирована программа бакалавриата:

*в практической деятельности:*

способностью и готовностью к:

реализации стандартных программ, направленных на предупреждение отклонений в социальном и личностном статусе и развитии, профессиональных рисков в различных видах деятельности (ПК-1);

отбору и применению психодиагностических методик, адекватных целям, ситуации и контингенту респондентов с последующей математико-статистической обработкой данных и их интерпретацией (ПК-2);

осуществлению стандартных базовых процедур оказания индивиду, группе, организации психологической помощи с использованием традиционных методов и технологий (ПК-3);

выявлению специфики психического функционирования человека с учетом особенностей возрастных этапов, кризисов развития и факторов риска, его принадлежности к гендерной, этнической, профессиональной и другим социальным группам (ПК-4);

*в научно-исследовательской деятельности:*

способностью и готовностью к:

постановке профессиональных задач в области научно-исследовательской и практической деятельности (ПК-6);

*в организационно-управленческой деятельности:*

способностью и готовностью к:

проведению работ с персоналом организации с целью отбора кадров и создания психологического климата, способствующего оптимизации производственного процесса (ПК-13);

В результате освоения курса «Конфликтология» студент должен ***знать:***

* основные закономерности общения, социально-психологические феномены групп и общества, пути социализации личности;
* особенности влияния различных условий на формирование конфликтного поведение личности;
* психологические закономерности взаимодействия субъектов, приводящие к деструктивным конфликтам;
* психологические особенности педагогической деятельности.

Знание основных разделов курса должно обеспечить студентов овладением следующих ***умений:***

* владеть способами профессиональной и личностной рефлексии,
* выявлять факторы, препятствующие созданию оптимального психологического климата в учреждениях и организовывать условия, способствующие грамотному воздействию на личность;
* давать психологически обоснованные рекомендации по разрешению конфликтных ситуаций между участниками;
* осуществлять комплексный анализ конфликта
* осуществлять посредническую функцию в конфликтной ситуации.

**Содержание разделов дисциплины.**

**СОДЕРЖАТЕЛЬНЫЙ МОДУЛЬ 1.**

**СТАНОВЛЕНИЕ И ПРЕДМЕТ КОНФЛИКТОЛОГИИ.**

**ТЕМА 1. Введение в конфликтологиюиистория развития**

Условия возникновения конфликтологии как науки. Современное состояние конфликтологии в России. Подготовка конфликтологов. Роль конфликтологии в развитии российского общества. Демократия и конфликты. Сущность конфликта, объект и предмет конфликтологии. Общие закономерности возникновения, развития и завершения конфликтов как предмета изучения конфликтологии. Типы конфликтов: внутриличностные, социальные, зооконфликты. Основные цели и задачи конфликтологии. Фундаментальный и прикладной характер конфликтологии. Междисциплинарные связи наук, исследующих конфликт. Отрасли отечественной конфликтологии. Трактовка конфликта в социологии. Психология конфликта. Особенности изучения конфликта в педагогике. Математические модели конфликтных явлений. Значение конфликтологии. Создание системы конфликтологического образования в стране. Практическая работа конфликтологов по прогназированию, предупреждению, урегулированию конфликтов.

Эволюция конфликтологических взглядов в истории философско-социологической мысли. Особенности развития взглядов на конфликт в древние времена: Конфуций (551 – 479 до н.э.), Гераклит (ок. 520 – 460 до н.э.), Платон (ок. 427 – 347 до н.э.), Демокрит (ок. 460 – 370 до н.э.), Аристотель ( 384 – 322 до н.э.); средние века: Аврелий Августин (354 – 430); Фома Аквинский ( 1225 – 1274); эпоху Возрождения: Н.Кузанский (1401 – 1464), Коперник (1473 – 1574), Д.Бруно (1548 – 1600), Н.Макиавелли (1469 – 1527); новое время иэпоху Просвещения: Ф.Бэкон (1561 – 1626), Т.Гоббс (1588 – 1679), Ж.-Ж.Руссо (1712 – 1778), А.Смит (1723 – 1790). Воззрения на природу конфликта в первой половине века: И.Кант (1724 – 1804), Г.Гегель (1770 – 1831), Л.Фейербах (1804 – 1872). Теоретические и социально-исторические предпосылки возникновения конфликтологии во второй половине и в веке: К.Маркс (1818 – 1883), Ф.Энгельс (1820 –1895), О.Конт (1798 – 1857), В.Вундт (1832 –1920), Г.Зиммель (11858 – 1918), П.Сорокин (1889 – 1968), З.Фрейд (1856 – 1039). Возникновение и развитие конфликтологии как теории и практики (1950 – 1980-е годы): Р.Дарендорф, А.Казер, М.Шериф, Д.Рапопорт, Л,Томпсон, К,Томас, М,Дойч, Д.Скотт, Ч.Освуд, Р.Фишер,У.Юри.

Особенности развития конфликтологии в России. Господствующая в советский период «теория бесконфликтности». Оценка западной конфликтологии советскими социологами. Разработка отечественной конфликтологии как самостоятельной отрасли научных знаний.

**ТЕМА 2. Методология и исследовательские методы науки о конфликтах.**

Методологические принципы исследования конфликтов. Принцип развития. Принцип всеобщей связи. Основные законы диалектики (единства и борьбы противоположностей; перехода количественных изменений в качественные; отрицания отрицания; парные категории). Принцип диалектического единства теории, эксперимента и практики. Принцип системного подхода. Принцип конкретно-исторического подхода. Принцип объективности. Принцип междисциплинарности. Принцип преемственности. Принцип эволюционизма. Принцип личностного подхода. Универсальная понятийная схема описания конфликта для всех наук, изучающих конфликт: сущность, классификация, структура, функции, эволюция, генезис, динамика, информация в конфликте, предупреждение, завершение конфликта, диагностика и исследование.

Программа конфликтологического исследования. Методологическая часть. Процедурная часть. Применеие методов исследования в конфликтологии. Методы психологии: определение внутриличностной конфликтности; возможности тестов в определении конфликтности человека; конфликтные отношения в социальных группах. Модульная методика диагностики межличносных конфликтов Анцупова А.Я. Ситуационный метод исследования конфликтов. Качественные методы исследования межгрупповых конфликтов: анализ, синтез, сравнение, индукция, дедукция, обобщение. Математическое моделирование конфликтов.

**СОДЕРЖАТЕЛЬНЫЙ МОДУЛЬ П. ОБЩАЯ ТЕОРИЯ КОНФЛИКТА.**

## **ТЕМА 3. Понятие, содержание и типология и структура конфликтов**

Понятие конфликта. Многообразие подходов к определению конфликта. Дефиниции конфликта, используемые в социологии. Конфликт как качество взаимодействия между людьми. Противоречие как основа конфликта. Конфликт как социальное взаимодействие социальных субъектов. Конфликт и соревнование.

Объект и предмет конфликта. Характеристика объекта конфликта: наличие интереса к объекту, дефицитность объекта, конкретно историческая обусловленность объекта, неделимость объекта, релятивистский характер объекта. Стремление людей камуфлировать истинный объект конфликта. Реалистический и нереалистический конфликты.

Проблема типологии конфликтов. Классификация конфликтов по количеству участвующих в них субъектов: внутриличностный, межличностный, между личностью и группой, межгрупповые, социальные. Виды конфликтов по сферам жизнедеятельности людей. Конструктивные и деструктивные конфликты. Выделение конфликтов по направленности воздействия и распределения полномочий. Виды конфликтов по продолжительности взаимодействия и выраженности.

Формулы конфликта по Шейнову В.П. Конфликты типа А, Б, В. Зависимость конфликтов от конфликтогенов. Закон эскалации конфликтов (формула А). Зависимость конфликта от конфликтной ситуации и инцидента (формула Б). Зависимость конфликта от двух и более конфликтных ситуаций (формула В).

Инвариантные элементы конфликта как целостного явления. Объективные элементы конфликта: объект, участники, среда. Основные участники конфликта. Ранг оппонента. Косвенные участники конфликта: группы поддержки, инициаторы, организаторы, пособники, посредники (медиаторы). Среда конфликта. Макросреда и микросреда. Виды среды: физическая, общественно-психологическая, социальная. Физическая среда как совокупность физических, географических, климатических и экологических условий. Общественно-психологическая среда конфликта как совокупность настроений, мнений, забот, чувств и переживаний. Социальная среда как совокупность общественных условий.

Личностные элементы конфликта: психофизиологические, психологические, этические и поведенческие свойства отдельной личности. Психологические доминанты поведения: Ценностные ориентации, цели, мотив, интересы, потребности. Черты характера и типы личности. Типы характера личности: меланхолик, холерик, сангвиник, флегматик. Акцентуации характера по Леонгарду К.: демонстративность, педантичность, застревание, гипертимность, дистимность, тревожность, экзальтированность, эмотивность, циклитимность. Художественный и мыслительный тип личности. Установки личности, образующие идеальные типы индивидуальности (теоретический, экономический, эстетический, социальный, политический, религиозный). Неадекватные оценки и восприятия: эффект ореола, эффект бумеранга, эффект новизны, эффект снисходительности, логическая ошибка, ошибка социального стереотипа, ошибка центральной тенденции, ошибка привлекательности и взаимной симпатии, ошибка близости. Манеры поведения. Этические ценности.

### **ТЕМА 4. Причины и функции конфликтов**

Причина конфликта и повод конфликта. Противоречие интересов как фундаментальная причина конфликтов. Составляющие причины конфликта: неосознаваемая потребность, дефицит, интерес как осознаваемая потребность. Классификация потребностей: внутренние и внешние, антагонистические и неантагонистические, основные и не основные, объективные и субьективные. Современные противоречия, актуальные для мирового развития (по А.В.Дмитриеву). Основные противоречия, свойственные современному российскому обществу. Объективные факторы возникновения конфликтов в различных сферах жизнедеятельности людей. Личностные факторы возникновения конфликтов. Основные психологические доминанты поведения личности. Черты характера и типы личностей. Акцентуации характера. Установки личности. Неадекватные представления, оценки и самооценки (разрыв между ожидаемым и реальным результатом, относительная депривация, принцип распределительной справедливости). Манера поведения. «Трудные» люди и рекомендации по общению с ними (Скотт Д.Г.). Этические ценности.

Типология причин конфликтов по факторам их вызывающим: информация, структура, ценности, отношения, поведение.

Понятие функции конфликта. Явные и латентные функции конфликта. Двойственный характер функций: конкретность, субъектная относительность, релятивистский характер функций. Объективный критерий оценки функций конфликта. Конструктивные функции конфликта. Общие положительные функции конфликта: обнаружение и фиксация противоречий, снятие социальной напряженности, внутригрупповая интеграция, стимуляция группового творчества и пр. Конструктивные функции конфликта на личностном уровне: познавательная, самопознание и адекватная самооценка, избавление от нежелательных свойств характера, фактор социализации человека, фактор адаптации в группе, снятие психологической напряженности, способ самореализации и самоутверждения. Деструктивные функции конфликта. Общие отрицательные функции: насильственные методы разрешения, дестабилизация и дезорганизация конфликтантов, замедление темпов развития общества, нарастание пессимизма в обществе, порождение новых более деструктивных конфликтов. Деструктивные функции конфликта на личностном уровне: негативное воздействие на социально-психологический климат в группе, появление чувства неуверенности в себе, разрушение имеющихся ценностных ориентаций, разочарование в своих возможностях и способностях, негативные виды поведения как «включение» защитных механизмов личности.

### **ТЕМА 5Динамика конфликтов**

Конфликт как процесс. Эксперименты М.Шерифа (40-50 гг.) по формированию групповых норм и динамике конфликта. Предконфликтная ситуация – латентный период. Осознание причин конфликта. Неодекватное осознание проблемной ситуации. Действия по профилактике конфликта на стадии предконфликтной ситуации. Открытый конфликт. Инцидент - начало конфликта. Отличие инцидента от повода. Эскалация (развитие) конфликта. Этапы эскалации: создание образа врага; демонстрация силы и угрозы ее применения; применение насилия; тенденция к расширению и углублению конфликта. Завершение конфликта. Формы и способы завершения конфликта. Разрешение конфликта как частный случай завершения конфликта. Постконфликтный период. Постконфликтный синдром как источник следующего конфликта. Детерминирующая роль предметной совместной деятельности по утверждению коллективистских отношений в группе (А.В.Петровский).

**РАЗДЕЛ Ш. ВНУТРИЛИЧНОСТНЫЙ КОНФЛИКТ.**

### **ТЕМА 6 Понятие и виды внутриличностных конфликтов, их причины и последствия**

Понятие и основные характеристики внутриличностного конфликта. Научное изучение внутриличностного конфликта. Трактовка внутриличностного конфликта в рамках психоаналитического направления (З.Фрейд). Три типа конфликтной ситуации по К.Левину. Подходы к внутриличностному конфликту в рамках гуманистической психологии (К.Роджерс, А.Маслоу). ЛоготерапияВ.Франкла. Понятие когнитивного диссонанса в когнитивной психологии (Л.Фестингер). Теория о роли предметной деятельности А.Н.Леонтьева. Классификация внутриличностных конфликтов А.Я.Анцупова и А.И.Шипилова на основе ценностно-мотивационной сферы личности. Три типа внутриличностных (психологических) конфликтов, выделенных М.-А.Робером и Ф.Тильманом. Конфликт между моралью и нравственностью.

Внутренние причины, коренящиеся в противоречиях самой личности. Внешние причины, обусловленные положением личности в социальной группе и обществе.

Социальная среда и личность. Идеи Карен Хорни: объективная социальная основа внутриличностного конфликта в современных условиях. Э.Фромм: конфликт между сущностью и существованием личности; утрата самоидентичности личности. Факторы социальной жизни и неврозы.

Отрицательные последствия внутриличностного конфликта, касающиеся состояния самой личности и ее взаимодействия с другими людьми в группе. Тяжелые последствия внутриличностного конфликта: стресс, фрустрация, неврозы. Невротический конфликт. Три основные формы клинических неврозов: неврастения, истерия, невроз навязчивых состояний.

Суицид как деструктивный способ выхода из внутриличностного конфликта. Рекомендации по психокоррекциисуициадального поведения.

Позитивные последствия внутриличностного конфликта.

**ТЕМА 7. Предупреждение и разрешение внутриличностного конфликта**

Условия предупреждения внутриличностных конфликтов. Общесоциальные условия. Условия, зависящие от самой личности: познание самого себя, адекватная самооценка, смыслообразующие жизненные ценности, умение управлять собой, коррекция иерархии ролей и пр. Механизмы и способы разрешения внутриличностных конфликтов. Разрешение внутриличностного конфликта как восстановление согласованности внутреннего мира личности, достижение нового жизненного качества. Факторы конструктивного разрешения внутриличностного конфликта: глубинные мировоззренческие установки личности, развитость волевых качеств, половозрастные особенности. Влияние темперамента на динамическую сторону внутриличностных переживаний. Механизмы психологической защиты: отрицание, проекция, регрессия, замещение, подавление, изоляция, интроекция, интеллектуализация, аннулирование, сублимация, рационализация, реактивное образование, компенсация, идентификация, фантазия. Особенности возникновения внутриличностных конфликтов, связанных с различными видами профессиональной деятельности: юриста, педагога, социального работника, психолога и др.

**СОДЕРЖАТЕЛЬНЫЙ МОДУЛЬ IV. КОНФЛИКТЫ НА РАЗЛИЧНЫХ УРОВНЯХ СОЦИАЛЬНОЙ СИСТЕМЫ И В РАЗЛИЧНЫХ СФЕРАХ ЧЕЛОВЕЧЕСКОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ**

#### ТЕМА 8. Межличностные и групповые конфликты

Понятие межличностного конфликта и его структура. Основные подходы в изучении межличностных конфликтов. Мотивационный подход М.Дойча и Г.Макклинтона. Когнитивный подход. Деятельностный подход. Организационный подход и др. Сферы проявления межличностных конфликтов, их причины и способы разрешения: коллектив, семья, система «гражданин – общество», диффузная группа. Классификация межличностных конфликтов. Межличностные конфликты и межличностные отношения. Уровни развития межличностных конфликтов. Конфронтация, ссора, скандал (кризис). Психологические признаки межличностных конфликтов. Баланс сил и энергетика конфликта. Личностное восприятие завершения конфликта. Иллюзии конфликта. Цена конфликта и цена выхода из конфликта. Стили поведения в межличностном конфликте: уход, конфронтация, приспособление, компромисс, сотрудничество. Специфика проявления причин межличностных конфликтов в различных видах профессиональной деятельности и пути их разрешения.

Малая социальная группа как первичный элемент сплочения ин­дивидов. Мотивы и цели объединения людей. Функции и роль ма­лой социальной группы в человеческих взаимоотношениях. Групповая динамика. Взаимодействие и взаимозависимость. Внутригрупповые структуры. Ролевая структура группы. Иерархия доми­нирования. Проблемы лидерства в группе. Групповые нормы, ценности и способы пове­дения. Причины возникновения групповых конфликтов и их классифика­ция. Основные способы разрешения групповых конфликтов. Функции внутригруппового конфликта. Последствия конфликта в группе.

Понятие групповых конфликтов и их структура. Классификация групповых конфликтов. Особенности образа конфликтной ситуации в групповых конфликтах. «Деиндивидуализация» восприятия и групповая атрибуция. Конфликт типа «личность – группа» и его особенности. Конфликт между лидером и группой; конфликт между рядовыми членами группы и группой. Причины конфликта «личность – группа» и их проявления в различных видах профессиональной деятельности. Социально-психологические и индустриально-психологические причины. Пути разрешения конфликтов между личностью и группой. Межгрупповые конфликты, их причины и функции. Классификация межгрупповых конфликтов. Формы протекания межгрупповых конфликтов и способы их разрешения.

##### ТЕМА 9. Конфликт в организации

Понятие организации как основной ячейки в структуре современного общества. Характеристика организации. Цели и способы объединения людей в организации. Подсистемы организации: организационно-технологическая, социально-экономическая, административно-управленческая, внеформальная, социально-психологическая и социально-культурная. Виды конфликтов в организации. Объективные и субъективные причины и источники возникновения конфликтов. Функции и последствия конфликтов в организации. Инновационные конфликты. Особенности управления конфликтом в организации.

##### ТЕМА 10.Межэтнические и политические конфликты

Национально-этнические процессы в современном обществе. Ос­новные факторы этнической самоидентификации. Политические, экономические, социальные, социально-психологи­ческие, исторические и территориальные факторы межэтнических противоречий. Культурологический аспект межэтнических проблем. Противоречия ценностей и норм в полиэтническом государстве. Этнополитическое самоопределение социальных общностей. Этнические конфликты и их классификация. Психология и мораль в этническом конфликте. Основные способы формирования «образа врага» в межэтнических отношениях. Война как одна из форм этни­ческого конфликта.

Основные способы разрешения межэтнического конфликта.

Общество и государство — грани согласия и противоречий. Поли­тический режим и социально-политические противоречия в обществе. Социальная дифференциация и противоречия интересов. Экономи­ческое и социальное неравенство как факторы социальной напряжен­ности в обществе. Причины возникновения и типология политических конфликтов. Горизонтальные и вертикальные политические конфликты. Статус­но-ролевые и режимные конфликты. Способы проявления полити­ческих конфликтов. Проблемы достижения социально-политического согласия в об­ществе. Урегулирование и разрешение политических конфликтов. Управление конфликтами в обществе.

Природа человеческой агрессивности. Биогенетические, психо­логические, экологические и социальные подходы в объяснении аг­рессивности человека. Насилие как одно из свойств человеческой природы. Насилие как средство доминирования и господства. Насилие как реакция человека на ненормальные условия жизни. Насилие как борь­ба за существование. Эмоционально-психологические компоненты насилия. Последствия насилия. Механизмы ограничения человечес­кой агрессивности. Нравственные ограничения; насилие и мораль. Идеи ненасилия (Л. Н. Толстой, М. Ганди, Дж. Шарп).

##### ТЕМА 11. Педагогические конфликты

Конфликтные факторы в отечественном образовании. Политичес­кие, экономические, ценностные, мотивационные, профессиональ­ные, социально-психологические и другие факторы конфликтности в образовании. Генезис, природа, типология и динамика конфликтов в педагоги­ческом процессе. Конфликты в педагогическом коллективе: причи­ны возникновения, структура и классификация. Функции и послед­ствия педагогических конфликтов. Основные факторы возникновения конфликтов в социально-пе­дагогическом процессе. Проблемы взаимного восприятия в диаде «учитель-ученик». Обучающие, воспитывающие и информационные функции образования, их взаимосвязь и противоречия в педагоги­ческом процессе. Девиантное поведение и насилие в образователь­ных учреждениях. Проблемы взаимоотношения в диаде «учитель-родитель». Технологии локализации, нейтрализации, урегулирования и раз­решения социально-педагогических конфликтов. Роль педагога в урегулировании конфликтов и формировании у учащихся навыков конструктивного поведения в конфликтных ситуациях. Проблемы гуманизации отношений между учителем, учащимися, администрацией, родителями на основе диалога, консенсуса и ком­промисса. Конфликтологическая служба в социально-педагогичес­ком процессе: проблемы и перспективы управления конфликтом.

##### ТЕМА 12. Семейные конфликты

Семья и брак в историческом развитии. Взаимоотношение супру­гов в зависимости от различных типов семьи (патриархальный, ав­торитарный, демократический).

Социальные функции семьи в обществе. Тенденции развития семейно-брачных отношений в России. Социально-психологические и ролевые различия супругов. По­требности, интересы, ценности и цели в супружеской жизни. Лю­бовь, расчет и супружество. Природа супружеских конфликтов и их классификация. Формы проявления супружеских конфликтов. Возможные пути предотвра­щения и разрешения супружеских конфликтов. Семья как основной институт воспроизводства и социализации человеческого рода. Функции семьи в воспитании и образовании детей. Кризис современной семьи и пути его преодоления. Проблемы взаимоотношений между родителями и детьми: конф­ликт поколений или сложности взаимного восприятия. Трансакционный анализ во взаимоотношениях «родители-дети». Психологи­ческий климат в семье. Семейные конфликты: причины возникновения, динамика разви­тия, классификация, функции и последствия. Отношения «роди­тель-ребенок в неблагополучных и неполных семьях. Девиантное поведение и насилие в семье. Основные способы урегулирования семейных конфликтов.

**СОДЕРЖАТЕЛЬНЫЙ МОДУЛЬ V.**

**СПОСОБЫ ПРЕДУПРЕЖДЕНИЯ И РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ**

##### ТЕМА 13. Предупреждение и разрешение конфликтов

Профилактика конфликта как вид управленческой деятельности. Суть профилактики. Предпосылки успешности профилактики: знание общих принципов управления и современной теории менеджмента; знание сущности конфликта и его причин; анализ конфликтной ситуации; соответствие методов корректировки сложившейся конфликтной ситуации. Границы вмешательства в конфликтную ситуацию: 1) психологические; 2) нравственные; 3) правовые. Трудности профилактики конфликтов: стремление человека к независимости, общепринятые нравственные нормы, правовые нормы, охраняющие свободы личности. Два уровня конфликтогенных причин: объективные (социальные) и субъективные (психологические). Поддержание сотрудничества как универсальный способ предотвращения конфликтов. Социально-психологические методы: метод согласия; метод доброжелательности; метод сохранения репутации партнера; метод взаимного дополнения; метод недопущения дискриминации людей; метод психологического поглаживания. Проблема и типы конфликтных личностей. Современный менеджмент о профилактике конфликтов. Зрелые и незрелые коллективы. Четкие правила деятельности как способ оздоровления коллектива. Принципы современного менеджмента по предупреждению конфликтов: принцип долговременных целей; принцип готовности к риску; принцип признания новых идей в качестве главной ценности любого дела; принцип действенности; принцип упрощения; принцип подбора и воспитания эффективных сотрудников, принцип сотрудничества. Нормы деловой этики в предупреждении конфликтов. Юмор как средство предупреждения конфликта.

Технология предупреждения личностных конфликтов. Изменение своего отношения к ситуации и поведения в ней. Способы и приемы воздействия на поведение оппонента. Психология конструктивной критики. Методы психокоррекции конфликтного поведения: социально-психологический тренинг, аутогенная тренировка, индивидуальное психоконсультирование, посредническая деятельность психолога, самоанализ своего поведения в конфликтной ситуации.

Тактика избегания конфликта ее достоинства и недостатки. Конкретные условия, при которых тактика ухода наиболее приемлема. Силовое подавление. Предпосылки для успешного использования силовых методов. Специфические проявления силовой тактики на поведенческом уровне.

Формы завершения конфликта: разрешение, урегулирование, затухание, устранение, перерастание в другой конфликт. Определение понятия «разрешение конфликта». Конструктивное разрешение конфликтов. Факторы, оказывающие влияние на успешность завершения конфликта: время, третья сторона, своевременность, равновесие сил, культура, единство целей, опыт (пример), отношения. Условия разрешения конфликта: прекращение конфликтного взаимодействия, поиск общих точек соприкосновения, снижение интенсивности негативных эмоций (со своей и противоположной стороны), объективное обсуждение проблем, учет статусов, выбор оптимальной стратегии поведения. Техника «открытого разговора» Анцупова А.Я. Метод «принципиальных переговоров» Фишера Р. и Юри У.

**ТЕМА 14. Переговоры как способ разрешения конфликтов**

Переговоры как образ мышления и жизни. Общая характеристика переговоров. Классификации переговоров по целям участников. Функции переговоров: информационная, коммуникативная, контроля, регуляции и координации действий, отвлечения внимания, пропаганды, проволочек. Типы совместных решений: компромиссное, ассиметричное, принципиально новое. Динамика переговоров. Организационная и содержательная стороны переговорного процессов. Психологические механизмы переговорного процесса: согласование целей и интересов, стремление к взаимному доверию сторон, обеспечение баланса власти и взаимного контроля сторон. Технология ведения переговоров. Обеспечение эффективности переговорного процесса. Требования к участнику переговоров. Налаживание контакта и регуляция психологической атмосферы. Личностные фильтры, искажающие получаемую информацию. Виды слушания. Приемы активного слушания: эхо-техника, развитие идеи, резюме, сообщение о восприятии другого, сообщение о собственном самочувствии, расспрашивание. Передача информации. Тактические приемы на переговорах. Технология управления эмоциями в переговорном процессе. Д.Г.Скотт и ее технологии управления эмоциями («заземление», «визуализация», «проецирование», «очищение ауры»). Правила самоконтроля эмоций (эмоциональная выдержка; рационализация эмоций и поддержание высокой самооценки) и их применение в переговорном процессе. Манипулятивные приемы, используемые при переговорах.

**ТЕМА 15. Урегулирование конфликтов с участием третьей стороны. медиация.**

Предпосылки участия третьей стороны в урегулировании конфликтов. Типы медиаторства в конфликте: третейский судья, арбитр, посредник, помощник, наблюдатель и условия, в которых они наиболее выгодны. Результативность участия третьей стороны в урегулировании конфликтов. Тактика взаимодействия третьей стороны с оппонентами при урегулировании конфликтов.

Определение медиации. Отличие медиации от других форм завершения конфликта. Цели и задачи медиации. Эффективность медиации. Ограничения медиации. Принципы медиации: добровольность, равноправие сторон, нейтральность медиатора, конфиденциальность. Проблемы, с которыми сталкивается медиатор в процессе работы. Функции медиатора: аналитическая, активного слушателя, организатора процесса, генератор идей, расширение ресурсов спорщиков, контроль за реалистичностью идей и выполнимостью принятых соглашений., обучение процессу ведения переговоров. Стадии медиации: вступительное слово, представление сторон, вентиляция эмоций, формирование повестки переговоров, выработка предложений, подготовка соглашения, выход из медиации, прослеживание дальнейшего развития ситуации. Основные цели и трудности каждого этапа.

Деятельность руководителя по урегулированию конфликта. Конфликтологическая компетентность по Л.Петровской. Анализ конфликтной ситуации: получение информации о конфликте, сбор данных о нем, анализ полученной информации, проверка ее достоверности, оценка конфликтной ситуации. Процесс урегулирования: выбор способа урегулирования, типа медиаторства, реализация выбранного способа, уточнение информации и принимаемых решений, снятие постконфликтного напряжения в отношениях оппонентов, анализ опыта урегулирования конфликта.

Работа медиатора по разрешению межгруппового конфликта. Особенности работы медиатора по разрешению конфликтов в организации: инициатива администрации, временной лимит, работа на территории заказчика, формализованность отношений, заинтересованность обеих сторон. Этапы работы: совместная встреча, кокусы, итоговая совместная сессия. Главные моменты каждого этапа.Этика деятельности психолога по урегулированию конфликта.

**2. Содержание дисциплины**

**Тематический план изучения дисциплины**

**«Конфликтология»**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Названия содержательных модулей и тем | | Количество часов | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Очная форма | | | | | | | | | | Заочная (угулубл.)форма | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| всего | | в том числе | | | | | | | | всего | | в том числе | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| л | п | лаб | | инд | | | с. р. | л | | | | | п | | | | лаб | | | | инд | | | С.р. | | | | | | |
| 1 | | 2 | | 3 | 4 | 5 | | 6 | | | 7 | 8 | | 9 | | | | | 10 | | | | 11 | | | | 12 | | | 13 | | | | | | |
| **СОДЕРЖАТЕЛЬНЫЙ МОДУЛЬ 1.**  **СТАНОВЛЕНИЕ И ПРЕДМЕТ КОНФЛИКТОЛОГИИ** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Тема 1. Введение в конфликтологию и история развития | 3 | | 2 | |  |  | |  | | | 1 | 6 | | | | |  | 2 | | |  | | | | | | |  | | | | | 4 | | | |
| Тема 2. Методология и исследовательские методы науки о конфликтах | 5 | | 2 | | 1 |  | |  | | | 2 | 4 | | | | |  |  | | |  | | | | | | |  | | | | | 4 | | | |
| Итого за модулю 1 | 8 | | 2 | | 1 |  | |  | | | 3 | 10 | | | | |  | 2 | | |  | | | | | | |  | | | | | 8 | | | |
| **СОДЕРЖАТЕЛЬНЫЙ МОДУЛЬ 2.**  **ОБЩАЯ ТЕОРИЯ КОНФЛИКТА** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Тема 3. Понятие, содержание и типология и структура конфликтов | 5 | | 2 | | 1 |  | |  | | | 2 | 6 | | | | |  | 2 | | | |  | | | |  | | | | | | 4 | | | |
| Тема 4. Причины и функции конфликтов | 5 | | 2 | | 1 |  | |  | | | 2 | 4 | | | | |  |  | | | |  | | | |  | | | | | | 4 | | | |
| Тема 5. Динамика конфликтов | 5 | | 2 | | 1 |  | |  | | | 2 | 4 | | | | |  |  | | | |  | | | |  | | | | | | 4 | | | |
| Итого по модулю 2 | 15 | | 6 | | 3 |  | |  | | | 6 | 14 | | | | |  | 2 | | | |  | | | |  | | | | | | 12 | | | |
| **СОДЕРЖАТЕЛЬНЫЙ МОДУЛЬ 3**  **ВНУТРИЛИЧНОСТНЫЙ КОНФЛИКТ** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Тема 6. Понятие и виды внутриличностных конфликтов, их причины и последствия | 5 | | 2 | | 1 |  | |  | | | 2 | 6 | | | |  | | 2 | | | |  | | |  | | | | | | 4 | | | | |
| Тема 7 Предупреждение и разрешение внутриличностного конфликта | 5 | | 2 | | 1 |  | |  | | | 2 | 4 | | | |  | |  | | | |  | | |  | | | | | | 4 | | | | |
| Итого по модулю 3 | 10 | | 2 | | 2 |  | |  | | | 4 | 10 | | | |  | | 2 | | | |  | | |  | | | | | | 8 | | | | |
| **СОДЕРЖАТЕЛЬНЫЙ МОДУЛЬ IV.**  **КОНФЛИКТЫ НА РАЗЛИЧНЫХ УРОВНЯХ СОЦИАЛЬНОЙ СИСТЕМЫ И В РАЗЛИЧНЫХ СФЕРАХ ЧЕЛОВЕЧЕСКОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Тема 8. Межличностные и групповые конфликты | 5 | | 2 | | 1 |  | |  | | | 2 | 6 | | | |  | | 2 | |  | | | | |  | | | | | | 4 | | | | |
| Тема 9. Конфликты в организации | 5 | | 2 | | 1 |  | |  | | | 2 | 4 | | | |  | |  | |  | | | | |  | | | | | | 4 | | | | |
| Тема 10. Межэтнические и политические конфликты | 5 | | 2 | | 1 |  | |  | | | 2 | 4 | | | |  | |  | |  | | | | |  | | | | | | 4 | | | | |
| Тема 11.Педагогические конфликты | 5 | | 2 | | 1 |  | |  | | | 2 | 4 | | | |  | |  | |  | | | | |  | | | | | | 4 | | | | |
| Тема 12. Семейные конфликты | 5 | | 2 | | 1 |  | |  | | | 2 | 4 | | | |  | |  | |  | | | | |  | | | | | | 4 | | | | |
| Итого по модулю 4 | 25 | | 8 | | 5 |  | |  | | | 10 | 22 | | | |  | | 2 | |  | | | | |  | | | | | | 20 | | | | |
|  |  | |  | |  |  | |  | | |  |  | | | |  | |  | |  | | | | |  | | | | | |  | | | | |
| **СОДЕРЖАТЕЛЬНЫЙ МОДУЛЬ V.**  **СПОСОБЫ ПРЕДУПРЕЖДЕНИЯ И РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Тема 13. Предупреждение и разрешение конфликтов | 5 | | 2 | | 1 |  | |  | | 2 | | | 4 | |  | | |  | | | | | |  | | | | |  | | | | | | 4 | |
| Тема 14. Переговоры как способ решения конфликтов | 5 | | 2 | | 1 |  | |  | | 2 | | | 6 | | 2 | | |  | | | | | |  | | | | |  | | | | | 4 | | |
| Тема 15. Урегулирование конфликтов с участием третьей стороны. медиация**.** | 2 | | 1 | | 1 |  | |  | | 1 | | | 6 | |  | | |  | | | | | |  | | | | |  | | | | | 6 | | |
| Итого по модулю 5 | 12 | | 5 | | 3 |  | |  | | 5 | | | 16 | | 2 | | |  | | | | | |  | | | | |  | | | | | 14 | | |
| **ВСЕГО** | **72** | | **30** | | **14** | |  | |  | **28** | | | **72** | | **2** | | | **8** | | | | | |  | | | | |  | | | | | **62** | | |

**Темы практических занятий и их содержание**

**Тема 1.**

## *Вопросы к обсуждению:*

1. Теоретические и социально-исторические предпосылки возникновения конфликтологии.
2. Теоретико-методологические основы конфликтологии.
3. Основные достижения конфликтологии на данном уровне развития науки..
4. Современные проблемы развития конфликтологии.
5. Значение конфликтологии.

# **Тема 2**

*Вопросы к обсуждению:*

1. Методологические принципы исследования конфликтов.
2. Универсальная понятийная схема описания конфликта.
3. Программа конфликтологического исследования.
4. Применение методов психологии в конфликтологии
5. Наблюдение
6. Эксперимент
7. Исследование документов
8. Опросы

# **Тема 3**

*«ДЕЛОВАЯ ИГРА «ЖАЛОБА».*

**Цель игры**. Развития у студентов умения анализировать конфликт на основе усвоения ими основных конфликтологических понятий; формирования навыков применения простейших методов изучения и оценки конфликтных ситуаций.

**Игровая ситуация.** Руководство фирмы получило жалобу от одного из сотрудников.

Генеральный директор назначает рабочую группу для изучения жалобы и выработки предложений для принятия решения. Состав рабочей группы: менеджер по кадрам – руководитель; специалист по связям с общественностью; юрист фирмы.

**Порядок проведения игры.**

Подготовительный этап. За одну – две недели студенты получают установку на проведение деловой игры. Им сообщают тему и цель занятия.а также тему деловой игры, ее цель и игровую ситуацию. Студентам напоминают, что в ходе игры они должны продемонстрировать умение использовать различные методы изучения и анализа конфликта: наблюдение, анализ результатов деятельности, беседа, экспертный опрос и др.

В ходе игры:

1. Учебная группа разбивается на три команды. (5 минут)

Первая команда – руководство фирмы: генеральный директор, заместитель генерального директора по связям с общественностью, финансовый директор.

Вторая команда – рабочая группа по изучению жалобы.

Третья команда – эксперты (3-5 человек)

1. Всем командам выдается жалоба в письменном виде и задание на игру. Первая команда готовится к заслушиванию предложений для принятия решения, выработанных рабочей группой. Вторая команда готовит предложения для принятия решения по жалобе. Третья команда готовится к оценке содержания работы по первой и второй команде. (15 минут).
2. Заслушивание предложений для выработки решения по жалобе, принятия решения и оценка содержания работы.

Игровой сценарий.

1. «Генеральный директор» открывает служебное совещание, объявляя его тему, и предоставляет слово для доклада «старшему рабочей группы» по изучению жалобы и выработке предложений для принятия решения (регламент доклада ограничен 10 минутами). После доклада руководящий состав задает вопросы членам группы (время на вопросы и ответы – до 20 минут). После ответов на вопросы выслушиваются мнения «заместителя генерального директора по связям с общественностью» и «финансового директора» (регламент – до 5 минут). Решение на основе обсуждения принимает «генеральный директор».
2. Оценка содержания работы. После принятия решения члены экспертной группы выступают с оценкой работы первой и второй команд, а также исполнителей всех ролей. Возможна дискуссия. (15 – 20 минут).

4. Подведение преподавателем итогов игры.

# **Тема 4**

*Вопросы к обсуждению*

1. Сформулируйте необходимые и достаточные условия возникновения конфликта.
2. Дайте определение основных структурных элементов конфликта.
3. Проанализируйте схему структуры конфликта.
4. Охарактеризуйте виды конфликтов, выделенных по субъектам конфликтного взаимодействия.
5. Изобразите графически динамику развития конфликта.

**Тема 5**

*Вопросы к обсуждению*

1.Приведите примеры деструктивных и конструктивных функций конфликта.

2. Ниже приводится классификация функций конфликта, сформулированная Э. А. Уткиным.

*Дайте ей свою оценку с точек зрения их содержания, полноты и убедительности. Сравните данную классификацию с перечнем функций конфликта Л. Козера, приведенном в предыдущем задании. Выделите сходство и различия в понимании функций конфликта названными конфликтологами.*

**Функции конфликта**

|  |  |
| --- | --- |
| *Позитивные* | *Негативные* |
| Разрядка напряженности между конфликтующими сторонами | Большие материальные, эмоциональные затраты на участие в конфликте |
| Получение новой информации об оппоненте | Увольнение сотрудников, снижение дисциплины, ухудшение социально-психологического климата в коллективе |
| Сплочение коллектива организации при противоборстве с внешним недругом | Представление о побежденных группах, как о врагах |
| Стимулирование к изменениям и развитию | Чрезмерное увлечение процессом конфликтного взаимодействия в ущерб работе |
| Снятие синдрома покорности у подчиненных | После завершения конфликта – уменьшение степени сотрудничества между частью сотрудников |
| Диагностика возможностей оппонентов | Сложное восстановление деловых отношений |

3.*Проанализируйте предложенную ситуацию с точки зрения динамики конфликта. Какие периоды и этапы развития конфликта Вы можете в ней выделить?*

Этот случай произошел на кафедре одного вуза, куда по распределению после окончания того же института была принята молодой специалист Лялина. Она быстро освоилась с должностью ассистента и почувствовала себявполне уверенно, тем более что благодаря своему общительному характеру была знакома чуть ли не совсем институтом. Только с заведующим кафедрой Умновым установить хорошие отношения Лялина не смогла. Он явно не одобрял постоянные отлучки Лялиной, бесконечные разговоры на посторонние темы, которые она затевала с сотрудниками кафедры, ее не рабочие настроение. Поняв, что хорошего отношения Умнова ей не добиться, Лялина резко изменила свое поведение. Если раньше она хорошо ли, плохо ли, но выполняла распоряжения заведующего кафедрой, то теперь ограничивала объем своей работы тем минимумом, который был необходим, чтобы продержаться на кафедре, проявив при этом недюжинную изобретательность и неплохое знание трудового законодательства. Пользуясь привилегиями молодого специалиста, она отказывалась руководить практикой студентов, требовала пересмотра учебных планов, ссылаясь на положение о высшей школе, которое позволяло ассистенту не читать лекций, отказалась от преподавания и вела лабораторные и практические занятия.

Одним словом, Лялина откровенно провоцировала Умнова на конфликты, и он шел на них, считая ниже своего достоинства не принять вызов, тем более, что другого выхода из создавшегося положения и не видел.

Решительность и «смелость» Лялиной снискали ей популярность среди молодых специалистов даже за пределами кафедры, не говоря уже о том, что другие ассистенты явно ориентировались на Лялину. Расстановка сил складывалась не в пользу заведующего кафедрой.

После некоторых размышлений Умнов резко изменил стратегию поведения. На очередном заседании кафедры после требования Лялиной снять с нее часть учебной нагрузки Умнов, к удивлению всех сотрудников, не только не выразил возмущение, но охотно пошел ей на встречу, сказав лишь, что поскольку эти часы в се равно нужно отработать, то он возьмет на себя часть нагрузки Лялиной, а оставшиеся часы придется распределить между остальными сотрудниками кафедры.

Когда в следующий раз одной из ассистенток пришлось ехать вместо Лялиной в командировку, удивление сотрудников сменилось возмущением. Умнова обвиняли в слабохарактерности, чрезмерной терпимости, но вместе с тем недовольство высказывалось и в адрес Лялиной. Ассистентки, которые теперь читали за нее лекции и вели дополнительные практические занятия, сменили симпатию на явную недоброжелательность. Лялина растерялась, такого поворота событий она не ожидала. Все ее капризы и претензии тотчас же удовлетворились. О ней стали говорить, что она пользуется мягкостью и терпимостью Умнова, чтобы добиться особого положения на кафедре.

Былые почитатели Лялиной отвернулись от нее. Она растеряла свою популярность и приобрела врагов. Поскольку Лялина привыкла быть в центре внимания и вызывать восхищение окружающих, атмосфера недоброжелательности, сложившаяся вокруг нее на кафедре, стала казаться невыносимой. Она начала вести себя заносчиво и грубо, чем еще больше восстановила против себя коллектив.

Через некоторое время Лялина вынуждена была подать заявление об увольнении. Умнов решил выдержать характер до конца и стал уговаривать Лялину остаться, ссылаясь на то, сто не имеет права уволить молодого специалиста до истечения трехлетнего срока работы. Тогда Лялина обратилась к декану и добилась разрешения на увольнение. После ее ухода кафедра вздохнула с облегчением, и между сотрудниками и заведующим восстановились прежние отношения.

**Тема 6**

*Вопросы к обсуждению*

1. Дайте определение и выделите основные характеристики внутриличностного конфликта.
2. Назовните теории о роли предметной деятельности А.Н.Леонтьева.
3. Проклассифицируйте внутриличностные конфликты поА.Я.Анцупову и А.И.Шипиловауна основе ценностно-мотивационной сферы личности.
4. Определите важнейшие идеи Карен Хорни: объективная социальная основа внутриличностного конфликта в современных условиях
5. Выделите отрицательные последствия внутриличностного конфликта, касающиеся состояния самой личности и ее взаимодействия с другими людьми в группе. Тяжелые последствия внутриличностного конфликта: стресс, фрустрация, неврозы.
6. Назвовите позитивные последствия внутриличностного конфликта

**Тема 7**

*Вопросы к обсуждению*

1. Определите механизм возникновения конфликтов между моралью и нравственностью.
2. Назовите внутренние причины, коренящиеся в противоречиях самой личности.
3. Выделите внешние причины, обусловленные положением личности в социальной группе и обществе.
4. Охарактеризуйте конфликт между сущностью и существованием личности; утрата самоидентичности личности.
5. Определите факторы социальной жизни и неврозы.
6. Что такое «невротический конфликт»? В чем его сущность?
7. Назовите три основные формы клинических неврозов: неврастения, истерия, невроз навязчивых состояний.
8. Опишите суицид как деструктивный способ выхода из внутриличностного конфликта.
9. Составьте рекомендации по психокоррекциисуициадального поведения.

**Тема 8**

*Вопросы к обсуждению*

1. Что такое рефлексия в межличностном восприятии?
2. Почему Анцупов А.Я. не выделяет межличностный конфликт в отдельный вид?
3. Какие характеристики личности влияют на возникновение конфликтов?
4. В чем смысл эксперимента «дилемма узника»?
5. Какие функции выполняет межличностный конфликт?
6. Что такое трансакциональный анализ в межличностном восприятии по Э. Берну?
7. Какую роль играют стереотипы и установки в межличностном восприятии?
8. Какие факторы влияют на межличностную совместимость (несовместимость)?
9. Назовите основные варианты исхода межличностного конфликта.
10. Что такое «готовность к разрешению конфликта», в чем она выражается?
11. Какие социальные общности обычно выделяют?
12. Согласны ли вы с тем, что у включенных в группу людей появляются как бы новые качества?
13. Какие психологические механизмы оказывают влияние на возникновение межгрупповых конфликтов?
14. Каковы специфические особенности межгрупповых конфликтов?
15. Что составляет объект межгруппового конфликта?
16. Какие стадии межгруппового конфликта обычно выделяют?
17. Как объясняется принципиальная неизбежность межгруппового конфликта?
18. Что обозначает понятие «институциализация межгруппового конфликта»?
19. Каковы проявления структурного насилия?
20. По каким критериям можно дифференцировать межгрупповые конфликты?

**Тема 9**

*Вопросы к обсуждению*

Ситуация 1.

Вы начальник отдела. Получили задание и едете в командировку. В аэропорту случайно встречаете свою подчиненную – молодую сотрудницу, которая уже две недели не работает. Вам сказали, что она болеет. А вы видите ее не только в полном здравии, но и отдохнувшей и даже, как вам показалось, похорошевшей. Она кого-то с большим нетерпением встречает в аэропорту. Во вверенном вам отделе полный завал, не хватает сотрудников, срываются сроки выполнения работ.

Что вы скажите своей сотруднице? С чего начнете разговор? Чем он должен завершиться?

Ситуация 2.

Внедрение новых технологий в производственный процесс предприятия привело к тому, что по мнению главного технолога, существование одного из участков в сборочном цехе стало нецелесообразным. На одном из совещаний главный инженер выдвинул идею о слиянии этого участка с другим, смежным по технологической линии. Предложение главного инженера вызвало сопротивление со стороны начальника цеха и начальника подлежащего реорганизации участка.

Ситуация 3.

Вам надо дать задание вашей секретарше. Но потребовать, чтобы она более старательно отнеслась к выполнению поручения, так как документы идут в министерство, а секретарь в предыдущем документе допустила много ошибок.

Ситуация 4.

Вы начальник управления и приехали в цех, где с начала года начали готовить и выпускать новую продукцию, которая должна пользоваться популярностью у населения. Цех еще не достиг необходимого объема выпускаемой продукции, а сроки поджимают. Как вы будете оценивать деятельность руководства и рабочих цеха?

**Тема 10**

*Вопросы к обсуждению*

1. Какова структура политического конфликта?
2. Каковы отличительные особенности политических конфликтов?
3. Что такое «группы интересов» и какова их роль в мире политических конфликтов?
4. В чем суть межэтнических конфликтов? Каковы их особенности?
5. Сравните понятия «этнический конфликт» и «национальный конфликт».
6. Назовите причины обострения межэтнических конфликтов в конце ХХ века.
7. Охарактеризуйте смысл современных дискуссий о принципе прав наций на самоопределение.
8. Какие теории объясняют природу насилия и агрессивности человека?

**Тема 11**

*Вопросы к обсуждению*

1. Кто является субъектами конфликта в сфере народного образования?
2. Какова роль конфликта в педагогическом процессе?
3. Какие возрастные причины побуждают учащихся вступать в конфликт?
4. Каким образом можно предупреждать появление конфликтов между учащимися?
5. Как педагогу определить правильную позицию в конфликте?
6. Какова роль конфликтологии образования в снижении конфликтности в педагогическом процессе?

**Тема 12**

*Вопросы к обсуждению*

1. Какие периоды являются кризисными в развитии семьи?
2. Каковы психологические причины семейных трудностей?
3. Какова динамика трудностей семейных отношений?
4. Каковы позитивные и негативные варианты развития семейных трудностей?

**Тема 13**

*Вопросы к обсуждению*

1. Каковы основные предпосылки успешной профилактики конфликтов?
2. С какими трудностями приходится сталкиваться руководителю при предупреждении конфликтов?
3. В чем состоят принципы современного менеджмента и какова их роль в профилактике конфликтов?
4. Какие типы личности являются наиболее конфликтными?
5. Какие факторы влияют на успешное разрешение конфликта?
6. Каковы основные характеристики различных тактик разрешения конфликтов?
7. Каковы конструктивные и деструктивные результаты конфликтного противоборства?

**Тема 14**

*Вопросы к обсуждению*

1. В чем преимущества переговоров как способа разрешения конфликтов в сравнении с другими?
2. Среди имеющихся функций переговоров можно ли выделить главную?
3. Существует ли взаимосвязь между стратегиями ведения переговоров и ориентацией участников на различные модели завершения конфликтов?
4. Каковы недостатки и преимущества стратегий ведения переговоров?
5. В чем заключается подготовка к ведению переговоров?
6. Что может являться показателем успешности переговоров?

**Тема 15**

*Вопросы к обсуждению*

1. Какова значимость посредничества при решении конфликтов?
2. Какие типы урегулирования может реализовывать посредник в своей деятельности (роль третьей стороны)?
3. Какие факторы влияют на эффективность медиации?
4. Какие могут быть тактики взаимодействия третье стороны с оппонентами?
5. Какие принципы медиации вы можете назвать?
6. С какими трудностями сталкивается медиатор в процессе работы с клиентами?
7. Какова значимость каждой стадии медиации?
8. В чем сходна и чем отличается деятельность психолога и медиатора по разрешению конфликтов?
9. Какие подходы лежат в основе выбора руководителем способа разрешения конфликта?

Самостоятельная работа студентов

Самостоятельная работа студентов по изучению дисциплины «Конфликтология» направлена на выполнение коллективных и индивидуальных заданий.

Коллективные задания для самостоятельной работы выполняются всеми студентами и предусматривают обобщение учебного материала по отдельным вопросам курса (по отдельным темам) в виде опорного конспекта. Выполнение этих заданий контролируется преподавателем во время проведения практических и семинарских занятий путем тестирования, участия в дискуссии, выполнения ситуационных заданий и тому подобное, а также при проведении текущего контроля знаний по дисциплине.

Самостоятельная внеаудиторная работа студента предусматривает выполнение индивидуальных заданий – проработка периодических изданий, обработка законодательной и нормативной базы, робота со статистическими материалами, самотестирование, подготовка реферата с его следующей презентацией в аудитории с целью закрепления, углубления и обобщения знаний, полученных студентами во время обучения.

В случае необходимости студенты могут обращаться за консультацией преподавателя согласно графика консультаций, утвержденного кафедрой.

Тематика самостоятельной работы для коллективной проработки

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| N п/п | Название темы | Часы | |
| д/о | з/о |
| 1 | Введение в конфликтологию и история развития | 1 | 4 |
| 2 | Методология и исследовательские методы науки о конфликтах | 2 | 4 |
| 3 | Понятие, содержание, типология и структура конфликтов | 2 | 4 |
| 4 | Причины и функции конфликта | 2 | 4 |
| 5 | Динамика конфликта | 2 | 4 |
| 6 | Понятие и виды внутриличностных конфликтов, их причины и последствия | 2 | 4 |
| 7 | Предупреждение и разрешение внутриличностного конфликта | 2 | 4 |
| 8 | Межличностные и групповые конфликты | 2 | 4 |
| 9 | Конфликт в организации | 2 | 4 |
| 10 | Межэтнические и политические конфликты | 2 | 4 |
| 11 | Педагогические конфликты | 2 | 4 |
| 12 | Семейные конфликты | 2 | 4 |
| 13 | Предупреждение и разрешение конфликтов | 2 | 4 |
| 14 | Переговоры как способ разрешения конфликтов | 2 | 4 |
| 15 | Урегулирование конфликтов с участием третьей стороны. Медиация | 1 | 6 |
|  | Всего | 28 | 62 |

Индивидуальные контрольные задания

1. Становление конфликтологии как науки.
2. Связь конфликтологии с социологией.
3. Понятие конфликта в психологических дисциплинах.
4. Понимание конфликта в педагогике.
5. Методологи и методы исследования конфликта.
6. Значение конфликтологии.
7. Определение конфликта.
8. Структура конфликта.
9. Функции конфликта.
10. Динамика развития конфликта.
11. Причины конфликта.
12. Виды конфликта.
13. Формы завершения конфликта.
14. Цена конфликта и цена выхода из конфликта.
15. Эмоциональные переживания в конфликте.
16. Определение и виды внутриличностного конфликта.
17. Причины и последствия внутриличностного конфликта.
18. Предупреждение и разрешение внутриличностного конфликта.
19. Стрессы и стессоустойчивость.
20. Психол. подходы к понятию внутрилич. конфликта. (З.Фрейд и его последователи).
21. Психол. подходы к понятию внутрилич.конфликта. (Курт Левин и Абрахам Маслоу).
22. Психол. подходы к понятию внутрилич.конфликта (Виктор Франкл и Леонтьев А.)
23. Понятие и признаки межличностного конфликта.
24. Классификация межличностных конфликтов по направленности субъектов конфликта.
25. Уровни межличностного конфликта по степени эмоциональной напряженности.
26. Личностное восприятие завершения конфликта.
27. Иллюзии, баланс сил и энергетика конфликта.
28. Стили поведения в межличностном конфликте.
29. Понятие организации и ее характеристики.
30. Понятие социальной напряженности в обществе.
31. Виды конфликтов в организации.
32. Инновационные конфликты.
33. Конфликты между руководителем и подчиненным.
34. Оптимальное управленческое решение как способ предотвращения конфликтов.
35. Компетентная оценка результатов деятельности как условие предупреждения конфликтов.
36. Прогнозирование и профилактика конфликтов.
37. Правила разрешения конфликта.
38. Переговоры как образ мышления и жизни.
39. Налаживание контакта и создание психологической атмосферы переговоров.
40. Особенности приема информации в переговорном процессе.
41. Передача информации.
42. Требования к участникам переговорного процесса.
43. Процесс медиации.
44. Функции медиации.
45. Стадии медиации.
46. Педагогические конфликты.
47. Типология социальных межгрупповых конфликтов.
48. Политические конфликты.
49. Этнические конфликты.
50. Насилие в конфликтах.

**Учебно-методическое обеспечение дисциплины**

**Рекомендуемая литература**

**Основная литература**

1. Абакумова, И. В. Организация психологического сопровождения детей беженцев и вынужденных переселенцев из регионов локальных конфликтов: учебно-методическое пособие / И. В. Абакумова, А. В. Гришина, П. Н. Ермаков. – М. : КРЕДО, 2015. – 48 с.
2. Аппс, Дж. Чтобы слушали и слышали! Влияние вашего голоса: учебное пособие / Дж. Аппс. – СПб. : Питер, 2012. – 208 с.
3. Зыбцев, В.Н. Конфликтология: модульный вариант. Учебное пособие / В.Н. Зыбцев. Е.В. Попова. – Донецк: «Вебер», 2007. – 488 с.
4. Майерс, Д. Интуиция. Возможности и опасности: учебное пособие / Д. Майерс. – СПб. : Питер, 2012. – 272 с.
5. Ложкин, Г. В. Психологияконфликта: теория и современная практика: научноепособие / Г. В. Ложкин, Н. І. Повьякель. – К. : ПРОФЕССИОНАЛ, 2007. – 416 с. – МОНУ.
6. Накомото, С. Гений общения. Как им стать?: учебное пособие / С. Накомото. – СПб. : Питер, 2011. – 240 с.
7. Абакумова И. В. Психология формирования антитеррористических ценностей студентов современного университета: учебник / под ред. И. В. Абакумовой, П. Н. Ермакова. – М. : КРЕДО, 2013. – 352с.
8. Русинка, И. И . Конфликтология. Психотехнологияизбегания и управленияконфликтами: научноепособие / И. И. Русинка. К. : ПРОФЕССИОНАЛ, 2007. – 332 с. – МОНУ.
9. Филоненко М. М. Психологияобщения: учебник / М. М. Филоненко.- Киев: центр учебнойлитературы, 2008. – 224 с.

**Дополнительная литература**

* 1. Вершинин, М. С. Конфликтология: конспект лекций / М. С. Вершинин. – СПб. : Изд-во Михайлова В. А., 2013. – 64 с.
  2. Зыбцев, В.Н. Конфликтология: модульный вариант. Учебное пособие / В.Н. Зыбцев. Е.В. Попова. – Донецк: «Вебер», 2007. – 488 с.

**Периодическая**

* + 1. Поисковая система Интернет.- Режим доступа к электронным ресурсам: <https://cloud.mail.ru/public/6KLb/Ny2Vro88u>
    2. Поисковая система Интернет.- Режим доступа к электронным ресурсам: <https://cloud.mail.ru/public/Drhk/pbWntnGtu>
    3. Поисковая система Интернет.- Режим доступа к электронным ресурсам:<https://cloud.mail.ru/public/dzJE/VS8bzP55E>
    4. Поисковая система Интернет.- Режим доступа к электронным ресурсам:<https://cloud.mail.ru/public/Gn8Q/tx9whA9Yw>

**Средства обеспечения**

1. Методические указания;
2. Материалы по видам занятий;
3. Программное обеспечение современных информационно-коммуникационных технологий (по видам занятий)

**Критерии оценки знаний, умений, навыков**

Критерии оценки формируются исходя из требований Положения об организации учебного процесса в ГОУ ВПО «Донбасская аграрная академия»

**Шкала оценивания: национальная и ECTS**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **По шкале ECTS** | **Сумма балов за все виды учебной деятельности** | **По государственной шкале** | | **Определение** |
| **для экзамена, курсовой работы, практики** | **для зачета** |
| A | 90-100 | «Отлично» (5) | зачтено | отлично – отличное выполнение с незначительным количеством неточностей |
| B | 80-89 | «Хорошо» (4) | хорошо – в целом правильно выполненная работа с незначительным количеством ошибок (до 10%) |
| C | 75-79 | хорошо – в целом правильно выполненная работа с незначительным количеством ошибок (до 15%) |
| D | 70-74 | «Удовлетворитель­но»  (3) | удовлетворительно – неплохо, но со значительным количеством недостатков |
| E | 60-69 | достаточно – выполнение удовлетворяет минимальные критерии |
| FX | 35-59 | «Неудовлетвори­тельно»  (2) | не зачтено с возможностью повторной сдачи | неудовлетворительно – с возможностью повторной аттестации |
| F | 0-34 | «Неудовлетвори­тельно» | не зачтено с обязательным повторным изучением дисциплины | неудовлетворительно – с обязательным повторным изучением дисциплины (выставляется комиссией) |

**Материально-техническое обеспечение дисциплины**

Для материально-технического обеспечения дисциплины используются: лекционная аудитория, компьютерный класс, библиотека института, лаборатория экспериментальной психологии, НКПЦ.

Для обеспечения дисциплины необходимы:

1. Учебные пособия

2. Слайды, презентации лекций

3 Компьютерные демонстрации

4. Мультимедийное оборудование.

**Технические и электронные средства обучения и контроля знаний студентов**

* Компьютерное оборудование с лицензионным программным обеспечением.
* Мультимедийное оборудование.
* Свободно-распространяемое программное обеспечение.