

Минобрнауки России

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования

**«Оренбургский государственный университет»**

Кафедра общей психологии и психологии личности

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

**ДИСЦИПЛИНЫ**

*«Б1.Д.В.3 Психология конфликта»*

Уровень высшего образования

**БАКАЛАВРИАТ**

Направление подготовки

*37.03.01 Психология*

(код и наименование направления подготовки)

*Психология личности*

(наименование направленности (профиля) образовательной программы)

Квалификация

*Бакалавр*

Форма обучения

*Очная*

Год набора 2021

Рабочая программа дисциплины «Б1.Д.В.3 Психология конфликта» рассмотрена и утверждена на заседании кафедры

Кафедра общей психологии и психологии личности  
наименование кафедры

протокол № 7 от "05" 02 2021г.

Заведующий кафедрой

общей психологии и психологии личности  
наименование кафедры

подпись

Л.В. Зубова

расшифровка подписи

Исполнители:

общей психологии и психологии личности  
наименование кафедры

подпись

Л.В. Зубова

расшифровка подписи

должность

подпись

расшифровка подписи

СОГЛАСОВАНО:

Председатель методической комиссии по направлению подготовки

37.03.01 Психология

код наименование

личная подпись

Л.В. Зубова

расшифровка подписи

Заведующий отделом комплектования научной библиотеки

личная подпись

Н.Н. Бигалиева

расшифровка подписи

Уполномоченный по качеству факультета

личная подпись

О.П. Тарасова

расшифровка подписи

№ регистрации 120690

© Зубова Л.В., 2021

© ОГУ, 2021

## 1 Цели и задачи освоения дисциплины

**Цель (цели)** освоения дисциплины: информирование научного знания о психологических механизмах возникновения конфликтов в современном обществе, историческое возникновение и становление как относительно самостоятельной теории и прикладного направления в психологии, формирование у студентов конфликтологической компетентности на основе систематизированных знаний в области теории и практики конфликтов, о путях и средствах их урегулирования, переговорном процессе.

### **Задачи:**

- изучение теоретических основ отечественного и зарубежного подхода к описанию конфликта;
- создание системного представления о тенденциях возникновения и развития зарубежной и отечественной конфликтологии;
- систематизация и сравнительный анализ концепций, подходов и взглядов на природу конфликта;
- преодоление стереотипов негативного отношения к конфликту;
- освоение технологий прогнозирования, регулирования и решения конфликта в различных ситуациях;
- создание системного представления о роли конфликта в жизни и деятельности человека, семьи, организации и общества в целом;
- формирование навыков анализа конфликтных ситуаций и управления конфликтов в группе;
- формирование навыков индивидуального консультирования по проблемам интерперсонального общения;
- формирования навыка организации тренинговых занятий по развитию коммуникативной компетентности и конструктивного поведения в конфликтной ситуации;
- формирование профессионально-значимых компетенций.

## 2 Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина относится к обязательным дисциплинам (модулям) вариативной части блока Д «Дисциплины (модули)»

Пререквизиты дисциплины: *Б1.Д.Б.8 Социокультурная коммуникация, Б1.Д.Б.18 Основы психологии личности, Б1.Д.Б.19 Основы социальной психологии, Б1.Д.В.7 Теории личности в современной психологии*

Постреквизиты дисциплины: *Б1.Д.В.8 Спецпрактикум по личностным патологиям, Б1.Д.В.Э.4.1 Возможности и резервы человеческой психики в экстремальных условиях, Б1.Д.В.Э.4.2 Психолого-социальная реабилитация и дезадаптация личности*

## 3 Требования к результатам обучения по дисциплине

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих результатов обучения

Код и наименование формируемых компетенций	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций
ПК*-1 Способен к проведению работ персоналом организации с целью отбора кадров и создания психологического климата, способствующего	ПК*-1-В-2 Может выявлять психологические особенности индивидуального управления ПК*-1-В-4 Применяет социально-психологические умения управления в сфере	<b>Знать:</b> - особенности и основные закономерности эффективности взаимодействия в коллективе с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий; - предмет и сущность конфликта, причины возникновения и способы урегулирования

Код и наименование формируемых компетенций	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций
оптимизации производственного процесса	проведения работ персоналом организации	конфликтов в межличностных взаимоотношениях. <b>Уметь:</b> - организовывать процессы бесконфликтного взаимодействия, с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий; - разрешать и предупреждать возникновение конфликтных ситуаций в коллективе. <b>Владеть:</b> - навыком организации, поддержания эффективного взаимодействия в коллективе, с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий; - навыком урегулирования конфликтных ситуаций в процессе профессиональной деятельности.
ПК*-3 Способен к осуществлению стандартных базовых процедур оказания индивиду, группе, организации психологической помощи с использованием традиционных методов и технологий	ПК*-3-В-3 Способен выделять и грамотно анализировать проблемы субъекта (человек, группа) в пространстве его жизнедеятельности	<b>Знать:</b> - основные внешние и внутренние факторы эффективности реализации психологической помощи в зависимости от целей и условий её оказания; - специфику и ограничения как базовых, так и дополнительных терапевтических методов и приёмов. <b>Уметь:</b> - подбирать эффективные средства и методы психологической помощи с учетом конкретных условий консультирования и осуществлять рефлексию целесообразности применяемых методов. <b>Владеть:</b> - навыком подбора оптимальных приёмов и техник и проектирования программ для работы с различными категориями клиентов и жизненных ситуаций.

## 4 Структура и содержание дисциплины

### 4.1 Структура дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5 зачетных единиц (180 академических часов).

Вид работы	Трудоемкость, академических часов	
	5 семестр	всего
<b>Общая трудоёмкость</b>	<b>180</b>	<b>180</b>
<b>Контактная работа:</b>	<b>141,5</b>	<b>141,5</b>
Лекции (Л)	68	68
Практические занятия (ПЗ)	72	72

Вид работы	Трудоемкость, академических часов	
	5 семестр	всего
Индивидуальная работа и инновационные формы учебных занятий	1	1
Промежуточная аттестация (зачет, экзамен)	0,5	0,5
<b>Самостоятельная работа:</b> - выполнение курсовой работы (КР); - самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий); - подготовка к практическим занятиям; - подготовка к рубежному контролю и т.п.)	<b>38,5</b> +	<b>38,5</b>
<b>Вид итогового контроля (зачет, экзамен, дифференцированный зачет)</b>	<b>зачет</b>	

#### Разделы дисциплины, изучаемые в 5 семестре

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов				
		всего	аудиторная работа			внеауд. работа
			Л	ПЗ	ЛР	
1	Предмет, методы, задачи и место психологии конфликта в системе психологических наук. Культурно-исторические основы психологии конфликта. Конфликты в современном мире	30	12	12	6	
2	Психологические традиции изучения конфликта. Методы изучения конфликтов	30	11	12	7	
3	Структурные элементы конфликта. Причины возникновения конфликта. Стратегии поведения в конфликте	30	11	12	7	
4	Проблема коммуникаций в конфликтных ситуациях. Манипуляция в конфликте. Коммуникативная компетентность как стратегия преодоления манипуляций.	30	12	12	6	
5	Анализ конфликта и психологическая диагностика участников. Регулирование и разрешение социальных кризисов и конфликтов	30	11	12	7	
6	Управление конфликтом. Функции, задачи, технологии посредничества в конфликте	30	11	12	7	
	Итого:	180	68	72	40	
	Всего:	180	68	72	40	

#### 4.2 Содержание разделов дисциплины

**Раздел 1. Предмет, методы, задачи и место психологии конфликта в системе психологических наук. Культурно-исторические основы психологии конфликта. Конфликты в современном мире.**

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

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

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

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

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

Особенности современных конфликтов и подходов к их урегулированию.

Тенденции в развитии конфликтов в конце 20 века. Переход конфликтов на внутренний уровень, возрастание этнического и конфессионального фактора, ослабление управляемости конфликтами и пр.

Конфликты на постсоветском пространстве и проблемы их урегулирования. Характерные черты этих конфликтов. Роль этнического фактора.

## **Раздел 2. Психологические традиции изучения конфликта. Методы изучения конфликтов.**

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

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

Ситуационный подход: исследование конфликта как реакции на внешнюю ситуацию. Бихевиористские подходы: внешне наблюдаемые конфликты. Работы Дж. Долларда, Л. Дуб, Н. Миллера, А. Бандуры, Л. Берковиц по изучению агрессии и созданию концепции фрустрационной детерминации агрессии. Социально-психологические конфликты как особая форма агрессивного ответа на фрустрирующую ситуацию. Теория М. Дойча: конфликт как форма ответа на конкурентную ситуацию. Исследования кооперативных и конкурентных отношений. Когнитивный подход: К. Левин. Описание конфликта в теории поля. Гуманистический подход: конфронтация индивидуума с данностями существования. И. Ялом: четыре конечные данности: смерть, свобода, изоляция и бессмысленность.

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

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

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

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

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

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

Определение запроса и проблемы. Понятие контракта в работе конфликтолога. Этические и нормативные требования к работе исследователя.

Особенности применения тестов для исследования социальных феноменов. Методы измерения процессов в группе. Социометрия. Референтометрия. Уровень конфликтности и измерение конфликтности в группах.

Методологическое обоснование качественных методов, классификация качественных методов. Сравнение качественных и количественных методов. Сочетание качественных и количественных методов в конкретных исследованиях. Описательно – интерпретационный характер исследования.

Наблюдение как основной и вспомогательный метод в изучении конфликта. Организация исследования. Выделение единиц поведения и наблюдения. Фактуальное описание и интерпретация. Таблица наблюдений.

Опрос. Анкета. Анализ отдельного случая. Экспертная оценка в организации. Процедура и организация экспертной оценки для изучения конфликтного взаимодействия. Проективные методы в исследовании конфликтов.

### **Раздел 3. Структурные элементы конфликта. Причины возникновения конфликта. Стратегии поведения в конфликте.**

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

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

Стратегии и тактики взаимодействия. Стили поведения в конфликтной ситуации. Система соотношения стилей поведения в конфликте по К. Томасу – Р. Киллмену. Характеристики стратегий поведения: доминирование - активное использование власти, силы закона, связей, авторитета и т.д.; уход - низкий уровень направленности на личные интересы и интересы соперника; уступка - низкая направленность на личные интересы, высокая оценка интересов соперника; сотрудничество - высокий уровень направленности, как на собственные интересы, так и на интересы соперника; компромисс - баланс интересов конфликтующих сторон на среднем уровне, стратегия взаимной уступки. Исход конфликта. Образ желательного исхода конфликта как регулятор конкретных действий участников ситуации.

Основные источники и причины конфликтов. Биологические основы конфликтов. Общие причины конфликтов. Восприятие ситуации как причина возникновения конфликта. Теорема У. Томаса.

Различные типы конфликтных личностей. Поведенческие реакции, предрасполагающие к деструктивному конфликту. Классификация причин возникновения конфликта:

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

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

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

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

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

#### **Раздел 4. Проблема коммуникаций в конфликтных ситуациях. Манипуляция в конфликте. Коммуникативная компетентность как стратегия преодоления манипуляций.**

Коммуникации как источник конфликта. Коммуникации как процесс с обратной связью. Механизм искажения информации. Основные функции коммуникаций. "Барьеры" коммуникаций.

Процесс принятия решений в условиях конфликтной ситуации (недостаток информации, ограниченность коммуникаций и пр.). Установление каналов коммуникации в конфликте.

Виды каналов коммуникации (прямые и непрямые каналы коммуникации, официальные и неофициальные каналы).

Процесс и динамика конфликта.

Модели развития конфликтной ситуации. Стадии и фазы развития конфликта: расширение и эскалация.

Проблемы, связанные с урегулированием конфликта при его эскалации и расширении.

Причины манипуляции: конфликт человека с самим собой (Ф. Перлз), недоверие по отношению к другим людям, неспособность к любви (Э. Фромм), ощущение абсолютной беспомощности (экзистенциализм), боязнь тесных межличностных контактов (Дж. Хейли, Э. Берн, В. Глассер) и некритичное стремление получать одобрение всех и каждого (А. Эллис), стремление к символическому (сублимация) овладению партнерами по общению как объектами сексуального вождения (З. Фрейд), реализация компенсаторного стремления к власти (А. Адлер).

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

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

Главная ценность манипуляции — выигрыш, победа. «Манипулятивная религия» и типология манипуляторов Э. Шострома. Деструктивные, манипулятивные и конструктивные приемы взаимодействия в конфликте. Деструктивные приемы: угрозы, «эмоциональные удары» (унижения, оскорбления в адрес противника), ссылка на авторитет, уклонение от обсуждения проблемы, лесть, манипу-



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

## **Раздел 5. Анализ конфликта и психологическая диагностика участников. Регулирование и разрешение социальных кризисов и конфликтов.**

Природа социального конфликта. Источники и причины возникновения социальных конфликтов. Основные понятия и функции социальных конфликтов.

Человеческий фактор в конфликте.

Психологические характеристики сторон в конфликте: участники и их роли, статусы, позиции.

Манипулятивное поведение. Стили поведения в конфликтной ситуации.

Характеристика основных стилей поведения в конфликте: конфронтация, избегание, приспособление, компромисс, сотрудничество. Выбор стратегии реагирования.

Проблема эмоций и психологической несовместимости. Типы конфликтных личностей.

Регулирование и разрешение социальных кризисов и конфликтов: основные понятия - регулирование, разрешение, управление, предотвращение, минимизация последствий. Этапы и последовательность урегулирования конфликтов.

Модели конфликтов. Спиральная и агрессивно – оборонительная модель. Психологические факторы в конфликтных спиралях.

Эскалация конфликта как тенденция к силовому разрешению конфликта.

Модель двойной заинтересованности.

Процесс психологического посредничества.

Понятия «третья сторона в урегулировании конфликта», «посредничество», «оказание “добрых услуг”», «наблюдение за ходом переговоров», «арбитраж».

Основные задачи и средства воздействия третьей стороны. Стрессоустойчивость и тактики стрессоустойчивости.

## **Раздел 6. Управление конфликтом. Функции, задачи, технологии посредничества в конфликте.**

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

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

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

### **4.3 Практические занятия (семинары)**

№ занятия	№ раздела	Тема	Кол-во часов
1-6	1	Предмет, методы, задачи и место психологии конфликта в системе психологических наук. Культурно-исторические основы психологии конфликта. Конфликты в современном мире	12
7-12	2	Психологические традиции изучения конфликта. Методы изучения конфликтов	12
13-18	3	Структурные элементы конфликта. Причины возникновения	12

№ занятия	№ раздела	Тема	Кол-во часов
		конфликта. Стратегии поведения в конфликте	
19-24	4	Проблема коммуникаций в конфликтных ситуациях. Манипуляция в конфликте. Коммуникативная компетентность как стратегия преодоления манипуляций.	12
25-30	5	Анализ конфликта и психологическая диагностика участников. Регулирование и разрешение социальных кризисов и конфликтов	12
31-36	6	Управление конфликтом. Функции, задачи, технологии посредничества в конфликте	12
		Итого:	72

#### 4.4 Курсовая работа (5 семестр)

1. Характеристика конфликта как социального феномена.
2. Причины возникновения и классификация конфликтов.
3. Теории механизмов возникновения конфликтов.
4. Конфликты и трансактный анализ.
5. Технологии управления конфликтами.
6. Пути предупреждения и профилактики конфликта.
7. Факторы принятия конструктивных решений по конфликту.
8. Теории поведения личности в конфликте.
9. Типы конфликтных личностей.
10. Теория акцентуации характеров (К.Леонгард, А.Личко).
11. Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте.
12. Достижение взаимопонимания, конструктивного взаимодействия, эмпатии в конфликте.
13. Правила и кодексы поведения в конфликтном взаимодействии.
14. Психология переговорного процесса по разрешению конфликта.
15. Технологии общения в переговорном процессе.
16. Технологии управления эмоциями в переговорном процессе.
17. Манипулятивные технологии в переговорном процессе.
18. Типы стратегий в переговорном процессе.
19. Понятие внутриличностный конфликт и его особенности.
20. Психологические концепции внутриличностных конфликтов.
21. Способы разрешения внутриличностных конфликтов.
22. Понятие межличностного конфликта и его структура.
23. Сферы проявления межличностных конфликтов и способы их разрешения
24. Понятие групповых конфликтов и их структура.
25. Пути разрешения конфликтов между личностью и группой.
26. Пути разрешения межгрупповых конфликтов.
27. Конфликты в организации и психологическая характеристика.
28. Конфликты в семье и их психологические особенности.
29. Конфликты в сфере управления и их специфика.
30. Психологическая характеристика глобальных и региональных конфликтов.
31. Сущность конфликта.
32. Современные социальные конфликты и их классификация.
33. Общие и специальные методы исследования конфликта.
34. Основные подходы и стили разрешения конфликта.
35. Переговоры в конфликте.
36. Посредничество в конфликте.
37. Технология переговорного процесса.
38. Механизмы и формы социокультурного влияния на конфликты.
39. Способы и перспективы разрешения социальных конфликтов.
40. Коммуникации как источник конфликта.
41. Организационно-управленческий конфликт.

42. Формы и причины семейных конфликтов.
43. Источники и первопричины внутриличностных конфликтов.
44. Конфликт современных культур.

## **5 Учебно-методическое обеспечение дисциплины**

### **5.1 Основная литература**

1. Афанасьева Е.А. Основы конфликтологии [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Афанасьева Е.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2014.— 159 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/19276.html>.— ЭБС «IPRbooks»
2. Овруцкая Г.К. Общая конфликтология [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Овруцкая Г.К.— Электрон. текстовые данные.— Ростов-на-Дону, Таганрог: Издательство Южного федерального университета, 2018.— 96 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/87452.html>.— ЭБС «IPRbooks».
3. Светлов В.А. Современное введение в конфликтологию для бакалавров и специалистов [Электронный ресурс]/ Светлов В.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2014.— 391 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/20716.html>.— ЭБС «IPRbooks»
4. Учебник по направлению Конфликтология [Электронный ресурс]/ Д.В. Абросимов [и др.].— Электрон. текстовые данные.— Ростов-на-Дону: Издательство Южного федерального университета, 2011.— 311 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/47171.html>.— ЭБС «IPRbooks».

### **5.2 Дополнительная литература**

1. Бобрешова И.П. Конфликтология. Практикум [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Бобрешова И.П., Воробьев В.К.— Электрон. текстовые данные.— Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2015.— 102 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/54120.html>.— ЭБС «IPRbooks».
2. Клачкова О.А. Конфликтология [Электронный ресурс]: практикум/ Клачкова О.А.— Электрон. текстовые данные.— Комсомольск-на-Амуре, Саратов: Амурский гуманитарно-педагогический государственный университет, Ай Пи Ар Медиа, 2019.— 136 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/85814.html>.— ЭБС «IPRbooks»
3. Сергеев С.А. История конфликтологии [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Сергеев С.А.— Электрон. текстовые данные.— Казань: Казанский национальный исследовательский технологический университет, 2015.— 240 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/61974.html>.— ЭБС «IPRbooks».
4. Цыбульская М.В. Конфликтология [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Цыбульская М.В.— Электрон. текстовые данные.— Москва: Евразийский открытый институт, 2010.— 312 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/10705.html>.— ЭБС «IPRbooks»

### **5.3 Периодические издания**

1. Психология: реферативный журнал. – М.: Агентство «Роспечать», 2013-2015.
2. Психологический журнал. – М. : Академиздатцентр «Наука» РАН, 2016

### **5.4 Интернет-ресурсы**

- <https://openedu.ru/course/> - «Открытое образование», Каталог курсов, MOOK: «Психология сознания»;
- <https://universarium.org/catalog> - «Универсариум», Курсы, MOOK: «Введение в практики осознанности»;

<http://elibrary.ru> - научная электронная библиотека (НЭБ);  
<http://psychology.pu.ru/> - Электронная библиотека психологического факультета СПбГУ;  
<http://soc.lib.ru> - Электронная библиотека - Социология, Психология, Управление;  
<http://www.jourclub.ru/6/> - коллекция ссылок на статьи по педагогик и психологии;  
<https://aldebaran.ru> - Библиотека OCR Альдебаран;  
<http://www.psy.msu.ru/science/vestnik/index.html> («Вестник Московского университета» Серия 14. Психология);  
<http://imaton.spb.ru> (Институт практической психологии ИМАТОН).

## **5.5 Программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы**

### ***Перечень лицензионного программного обеспечения***

1. Операционная система Microsoft Office
2. Пакет настольных приложений Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint, OneNote, Outlook, Publisher, Access).
3. Аппаратно-программный психодиагностический комплекс «Мультитсихометр». Контракт №19/44-93.1.5/43 от 18.10.2019г. Сертификат соответствия № ЕАЭС RU С-RU СП25.В.00004/19. Серия RU № 0136203. Срок действия с 15.04.2019 по 14.04.2024.

### ***Профессиональные базы данных***

1. Springer [Электронный ресурс] : база данных научных книг, журналов, справочных материалов / компания Springer Customer Service Center GmbH. – Режим доступа : <https://link.springer.com/>. – Загл. с экрана.
2. American Chemical Society [Электронный ресурс] : база данных. - Режим доступа: <https://www.acs.org/content/acs/en.html>. - Загл. с экрана.

### ***Информационные справочные системы***

1. Консультант Плюс [Электронный ресурс] : информационно-правовая система / Компания Консультант Плюс. – Электрон. Дан. – Москва, [1998-2021]. – Режим доступа : локальной сети ОГУ \\fileserv1\!CONSULT\cons.exe

## **6 Материально-техническое обеспечение дисциплины**

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, курсового проектирования, для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Аудитории оснащены комплектами ученической мебели, техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Помещение для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой, подключенной к сети "Интернет", и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду ОГУ.

### ***К рабочей программе прилагаются:***

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине;

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.