

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа по дисциплине на основании ФГОСВО		

УТВЕРЖДЕНО

решением Ученого совета

факультета культуры и искусства

от «20» мая 2022 г., протокол №12/243

Председатель  /Н.С. Сафронов/
(подпись)

«20» мая 2022 г. Зав. кафедрой дизайна и
искусства интерьера факультета
культуры и искусства
Е.Л.Силантьева (по доверенности
№ 2644/08 от 13.09.2021г.)



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Дисциплина:	Управление конфликтами в массовых коммуникациях
Факультет	ФКИ
Наименование кафедры (ПЦК, отделения и др.):	Кафедра связей с общественностью, рекламы и культурологии
курс	1

Направление (специальность) 42.03.01 Реклама и связи с общественностью.

Профиль: реклама и связи с общественностью в коммерческих и некоммерческих организациях

(код направления (специальности), полное наименование)

Форма обучения: очная, заочная

Дата введения в учебный процесс УлГУ: «_1_» сентября_2022 г.

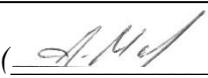
Программа актуализирована на заседании кафедры: протокол № _____ от _____ 20 _____ г.

Программа актуализирована на заседании кафедры: протокол № _____ от _____ 20 _____ г.

Программа актуализирована на заседании кафедры: протокол № _____ от _____ 20 _____ г.

Сведения о разработчиках:

ФИО	Кафедра	Должность, ученая степень, звание
Андреева Ю.В.	СОРИК	к.п.н.

	СОГЛАСОВАНО
	Заведующий выпускающей кафедрой
	( А.К. Магомедов / Подпись ФИО «_10_»_05_2022_г.

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа по дисциплине на основании ФГОС ВО		

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:

Цель освоения дисциплины: ознакомить студентов с основными понятиями, теоретическими подходами конфликтологии как комплексной науки о конфликте. Данная отрасль знания направлена на расширение профессионального и культурного горизонта специалиста в области рекламы и связей с общественностью, формирование его эффективной профессиональной, общественно значимой деятельности

Задачи освоения дисциплины:

- формирование профессиональных знаний в области теории и практики конфликтологии, освоение ключевых понятий и категорий данной науки;
- овладение навыками анализа основных научных направлений, теорий, концепций, и подходов ученых, изучавших закономерности возникновения, развития, функционирования, завершения конфликта, способов его регулирования;
- изучение особенностей протекания конфликтов в разных сферах общественной жизни, в разных видах социальных организаций.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП:

Дисциплина «Управление конфликтами в массовых коммуникациях» относится к базовой части дисциплин учебного плана бакалавров по направлению «Реклама и связи с общественностью». Изучается в I семестре.

Дисциплина «Управление конфликтами в массовых коммуникациях» является составляющей базовой обязательной части дисциплин социогуманитарного цикла, которая дает возможность расширения и углубления знаний, умений, навыков и компетенций, определяемых содержанием базовых (обязательных) дисциплин, позволяя обучающимся получить углубленные знания и навыки для успешной профессиональной деятельности.

Дисциплины, для которых данная дисциплина является предшествующей:

В дальнейшем курс «Управление конфликтами в массовых коммуникациях» станет основой изучения протекания социальных процессов, групповых и индивидуальных взаимодействий в рамках дисциплин:

Основы проектного управления, Психология и педагогика, Технологии деловой коммуникации в рекламе и связях с общественностью, Основы предпринимательского права, Основы маркетинга, Основы менеджмента, Социальное предпринимательство, Психология массовых коммуникаций, Правовое регулирование рекламы и связей с общественностью, Маркетинговые исследования и ситуационный анализ, Планирование рекламных кампаний, Планирование PR-кампаний, Основы интегрированных коммуникаций, Профессиональная этика специалиста по рекламе и связям с общественностью, Организация работы отдела рекламы и связей с общественностью, Цифровой маркетинг, Проектная деятельность, Профессионально-творческая производственная практика, Преддипломная практика, Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена, Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы

3. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ:

Перечень формируемых компетенций в процессе освоения материала по дисциплине в соответствии с ФГОС ВО:

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет		Форма			
Ф-Рабочая программа по дисциплине на основании ФГОСВО					
Код и наименование реализуемой компетенции		Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с индикаторами достижения компетенций			
УК2- Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющих ресурсные ограничения		<p>Знать: виды ресурсов и ограничений, основные методы и инструменты разрешения профессиональных задач. Знать действующее законодательство и правовые нормы, регулирующие профессиональную деятельность.</p> <p>Уметь: проводить анализ поставленной цели и формулировать задачи, необходимые для ее достижения, анализировать альтернативные варианты; уметь использовать нормативно-правовую документацию в сфере профессиональной деятельности.</p> <p>Владеть: методиками разработки цели и задач проекта, методами оценки потребностей в ресурсах, продолжительности и стоимости проекта; навыками работы с нормативно-правовой документацией.</p>			
УК 3 - Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде		<p>Знать: особенности поведения разных групп людей в процессе взаимодействия и учитывать их;</p> <p>Уметь: устанавливать разные форматы взаимодействия, и сходиться на задачи, стоящие перед командой;</p> <p>Владеть: методами планирования и регулирования последовательности собственных действий, исходя из своей роли в команде, руководствуясь интересами команды.</p>			
ОПК7- Способен учитывать эффекты и последствия своей профессиональной деятельности, следуя принципам социальной ответственности		<p>Знать: социально-психологические особенности различных аудиторий в своей профессиональной деятельности;</p> <p>Уметь: применять нормы и правила этических кодексов в сфере коммуникаций;</p> <p>Владеть: инструментами и средствами Интернет для проведения маркетинговых исследований с учетом эффектов и последствий своей профессиональной деятельности, применения ключевых принципов социальной ответственности.</p>			

4. ОБЩАЯ ТРУДОЕМКОСТЬ ДИСЦИПЛИНЫ

Объем дисциплины в зачетных единицах (всего) 4

по видам учебной работы (в часах)

Вид учебной работы	Количество часов (форма обучения очная)			
	Всего по плану	В т.ч. по семестрам		
		1	4	5
1	2	3	4	5
Контактная работа обучающихся с преподавателем	54	54		

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа по дисциплине на основании ФГОС ВО		

Аудиторные занятия:				
лекции	18	18		
практические и семинарские занятия	36	36		
лабораторные работы (лабораторный практикум)				
Самостоятельная работа	54	54		
Текущий контроль (количество и вид: контр. работа, коллоквиум, реферат)		Практические задания, контрольные работы, эссе		
Курсовая работа				
Виды промежуточной аттестации (экзамен, зачет)		Экзамен 36		
Всего часов по дисциплине	144	144		

* В случае необходимости использования в учебном процессе частично/исключительно дистанционных образовательных технологий в таблице через слеш указывается количество часов работы ППС обучающимся для проведения занятий в дистанционном формате при применении электронного обучения

Вид учебной работы	Количество часов (форма обучения заочная)			
	Всего по плану	В т.ч. по семестрам		
		1	4	5
1	2	3	4	5
Контактная работа обучающихся с преподавателем	10	10		
Аудиторные занятия:				
лекции	4	4		
практические и семинарские занятия	6	6		
лабораторные работы (лабораторный практикум)				
Самостоятельная работа	125	125		
Текущий контроль (количество и вид: контр. работа, коллоквиум, реферат)		Практические работы, контрольные работы, эссе		
Курсовая работа				
Виды промежуточной аттестации (экзамен, зачет)	9	Экзамен 9		
Всего часов по дисциплине	144	144		

* В случае необходимости использования в учебном процессе частично/исключительно дистанционных образовательных технологий в таблице через слеш указывается количество часов работы ППС обучающимся для проведения занятий в дистанционном формате при применении электронного обучения

Содержание дисциплины (модуля). Распределение часов по темам и видам учебной работы:
 Форма обучения ___ Очная ___

	Виды учебных занятий					Формат текущего контроля знаний
	лекции	практич	лабор	вт.ч.		

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа дисциплины на основании ФГОС ВО		

Название раздела	Всего		эскизы, семинары	аудиторные работы	занятия в интерактивной форме	Самостоятельная работа	
1	2	3	4	5	6	7	
Раздел 1. Развитие конфликтологической теории							
Тема 1. Развитие конфликтологических теорий в зарубежной науке	12	2	4		4	6	Устный опрос
Тема 2. Развитие отечественной конфликтологии	10	2	2		4	6	Устный опрос
Тема 3. Проблематика, объект, предмет, задачи современной конфликтологии	8	2	2		4	4	Устный опрос
Раздел 2. Конфликт как объект конфликтологической науки							
Тема 4. Характеристика конфликтов, структура конфликта	12	2	4		4	6	Устный опрос, практическое задание, подготовка презентации
Тема 5. Динамика конфликта	10	2	4		2	4	Устный опрос, практическое задание, подготовка презентации
Тема 6. Управление конфликтом	12	2	4		4	6	Устный опрос, оценка работы в группе
Раздел 3. Основные виды конфликтов							
Тема 7. Внутриличностный конфликт	12	2	4		4	6	Устный опрос, проверка эссе

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет				Форма			
Ф-Рабочая программа по дисциплине на основании ФГОС ВО							
Тема 8. Межличностные конфликты	11	1	4		4	6	Устный опрос, проверка письменного практического задания, оценка выступления на круглом столе

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа дисциплины на основании ФГОС ВО		

Тема 9. Конфликты в организациях	9	1	4		2	4	Оценка выполнения практических заданий, оценка участия в групповой работе
Тема 10. Межгрупповые конфликты и конфликты в различных сферах социального взаимодействия.	12	2	4		4	6	Устный опрос, выполнение практических заданий в группе, оценка участия в дискуссии
Итого	108	18	36		36	54	

*108+36(экзамен)=144 часа

Форма обучения ____ Заочная ____

Название разделов и тем	Всего	Виды учебных занятий					Форма текущего контроля знаний
		лекции	практические занятия, семинары	лабораторные работы	в т.ч. занятия в интерактивной форме	Самостоятельная работа	
1	2	3	4	5	6	7	
Раздел 1. Развитие конфликтологической теории							
Тема 1. Развитие конфликтологических теорий в зарубежной науке	14	2				12	Письменный прос (конспект Темы 1)
Тема 2. Развитие отечественной конфликтологии	12					12	Письменный прос (конспект Темы 2)
Тема 3. Проблематика, объект, предмет, задачи современной конфликтологии	12					12	Письменный прос (конспект Темы 3)
Раздел 2. Конфликт как объект конфликтологической науки							
Тема 4. Характеристика конфликтов, структура конфликта	14	2				12	Проверка практического задания

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет				Форма			
Ф-Рабочая программа по дисциплине на основании ФГОС ВО							
Тема 5. Динамика	12					12	Письменный

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа по дисциплине на основании ФГОС ВО		

конфликта							опрос (конспект Темы 5), проверка практического задания
Тема 6. Управление конфликтом	14		2		2	12	Устный опрос, оценка работы в группе
Раздел 3. Основные виды конфликтов							
Тема 7. Внутриличностный конфликт	14					14	Проверка эссе
Тема 8. Межличностные конфликты	12					12	Письменный опрос (конспект Темы 8), проверка письменного практического задания
Тема 9. Конфликты в организациях	16		2		4	14	Оценка выполнения практических заданий, оценка участия в групповой работе
Тема 10. Межгрупповые конфликты и конфликты в различных сферах социального взаимодействия.	15		2		4	13	Устный опрос, выполнение практических заданий в группе, оценка участия в дискуссии
Итого	135	4	6			125	

*135+9(экзамен)=144 часа

5. СОДЕРЖАНИЕ КУРСА

Раздел 1. Развитие конфликтологической теории

Тема 1. Развитие конфликтологических теорий в зарубежной науке

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа по дисциплине на основании ФГОС ВО		

Этапы развития конфликтологических идей: накопления эмпирических знаний до середины XIX века; этап монодисциплинарный (развитие конфликтологических идей

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа по дисциплине на основании ФГОС ВО		

внутри других дисциплин - социологии, политологии, психологии и т.д.) - до середины XX века; этап полидисциплинарный - развитие конфликтологии как самостоятельной научной дисциплины практики - с середины XX века по настоящее время.

Развитие конфликтологических идей в Античности, в Средние века. Гераклит о борьбе противоположностей. Платон о войнах. Аристотель об источниках распри (конфликтов). Отношение к войнам и конфликтам Ф. Аквинского. Понятие справедливой войны. Н. Макиавелли о причинах, источниках, функциях конфликтов.

Конфликтологические идеи в Новое время. Ф. Бэкон о природе конфликтов. Т. Гоббс о природе человека, конфликтах, общественном договоре. Идеи об этапности всемирно-исторического процесса и условиях общественного договора Ж.-Ж. Руссо. Адам Смит о основаниях социальных противоречий и отношении к конфликту. Идея конфликта как качественного состояния общества И. Канта.

Развитие конфликтологических взглядов в 19 – начале 20 вв.

Конфликтологическая теория в социал-дарвинизме. Т. Мальтус о законе роста численности населения как причине конфликтов. Г. Спенсер о военном и промышленном обществах и способах борьбы за существование. Л. Гумплович об этноцентризме и роле конфликта в возникновении социальных общностей и государства. У. Самнер о борьбе за существование как факторе прогресса. Понятия «мы-группа» и «они-группа».

Конфликт как главный источник революционных изменений социальных систем в учении К. Маркса. Идеи «социологии конфликта» Г. Зиммеля и М. Вебера.

Конфликт в психоаналитической традиции. З. Фрейд о структуре личности (Ид, Я, Супер-Я), роли бессознательного в возникновении конфликтов. Концепция «агрессия – фрустрация» при анализе внутриличностных и межличностных конфликтов. А. Адлер о чувстве неполноценности личности. К. Юнг о психологических типах личности (экстравертированный, интровертированный; мыслительный, эмоциональный, сенсорный, интуитивный).

Современная зарубежная конфликтология.

Концепция позитивно-функционального конфликта Л. Козера. Дефицит ресурсов как источник современных социальных конфликтов. Конфликты в закрытых и открытых (плюралистических) обществах. Институционализированные и абсолютные конфликты. Негативные (деструктивные) и позитивные (конструктивные) функции социальных конфликтов. Причины цепки конфликтов как механизм социальной интеграции.

Р. Дарендорф о конфликтах в постиндустриальном обществе. Отношения господства-подчинения как фундаментальная причина конфликтов. Динамика конфликта. Формы конфликтов по шкале

насиленности. Манифестирование, социальная мобильность, социальный плюрализм как условия конфликта. Методы разрешения конфликтов (подавления, отмены, урегулирования конфликта). Характеристика способов решения проблем (переговоры, посредничество, арбитраж).

К. Боулдин о источниках, типах, позитивных последствиях конфликтов в ситуации поражения

Л. Крисберга о конфликте как рациональной деятельности. Полный цикл конфликта (конфликтная ситуация, возникновение конфликта, выбор пути достижения цели каждой из сторон, эскалация и деэскалация, завершение конфликта). Механизмы эскалации и деэскалации конфликта, выбор стратегии конфликта. Способы завершения конфликта (компромисс, консенсус, диссенсус).

Конфликтологические идеи в социометрической теории Я. Морено. Роль эмоциональных предпочтений в гармонизации разных видов общественных отношений.

Значение теории трансактного анализа Э. Берна для конфликтологии. Структура личности (ребенок, родитель, взрослый). Непересекающиеся и пересекающиеся трансакции.

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа дисциплины на основании ФГОСВО		

Направления исследования конфликтов в современной зарубежной психологии: теоретико-игровое (М. Дойч), теория организационных систем (Р. Блейк, Дж. Мутон), теория и практика переговорного процесса (Р. Фишер, У. Юри и др.).

Тема 2. Развитие отечественной конфликтологии

Развитие конфликтологических исследований конца 80-х гг. Изучение эргатических конфликтов (происходящих в техносфере) В.В. Дружниковым, Д.С. Конторовым, М.Д. Конторовым.

Вклад А.В. Дмитриева, В.Н. Кудрявцева в исследование конфликтов. Особенности конфликтов в современном российском обществе (А.Г. Здравомыслов). Вклад психологов в развитие отечественной конфликтологии (А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов, Г.И. Козырев, А.А. Ершов, Ю. Запрудский и др.). Прикладное значение современной отечественной конфликтологии. Развитие практики медиаторства.

Тема 3. Проблематика, объект, предмет, задачи современной

конфликтологии Причины роста теоретической и прикладной значимости конфликтологии

в постперестроечный период (развитие рыночных отношений, кризисное состояние социальной сферы, снижение роли нравственных регулятивов, рост социальной напряженности, демократизация общественной жизни, отсутствие необходимых знаний и умений анализировать конфликты, их регулирование как у руководителей, так у широкого круга людей). Конфликтология как самостоятельная комплексная наука. Объект конфликтологии (конфликты в целом). Предмет конфликтологии – общезакономерности возникновения, развития, завершения конфликтов. Основные задачи современной конфликтологии.

Раздел 2. Конфликт как объект конфликтологической науки

Тема 4. Характеристика конфликтов, структура конфликта

Понятие конфликта. Конфликт в широком смысле как столкновение сторон, мнений, сил, в узком смысле как столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений, взглядов. Противоречие – основа всех конфликтов. Объективные и субъективные противоречия. Противоречия, ведущие к конфликту (предельно обостренные, ведущие к противодействию субъектов, сопровождаемые негативными эмоциями). Конфликт и соревнование. Необходимые и достаточные условия для возникновения конфликта.

Структурные элементы конфликта: субъекты (стороны), предмет, объект конфликта, окружающая среда. Характеристика сторон конфликта: 1) объективные (а) роли (прямые, активные, косвенные, вспомогательные; инициатор, подстрекатель, посредник, союзник, организатор, жертва); б) ранг позиции; в) социальный статус; г) потенциал (сила) (насилие, богатство, знание как источники силы; политические ресурсы); 2) субъективные (образ конфликтной ситуации, мотивы, интересы, позиции конфликтующих сторон). Предмет, объект конфликта. Окружающая среда (физическая, социальная: макросреда, микросреда). Пространственные, временные, социально-пространственные характеристики конфликта.

Причины конфликтов. Объективные (социальные, политические, экономические, идеологические и др.). Организационно управленческие (структурно организационные, функционально организационные, личностно функциональные, ситуативно управленческие). Социально психологические (столкновение интересов, конфликт ценностей, потеря и искажение информации, разбалансированное ролевое взаимодействие, стремление к власти, психологическая несовместимость и др.). Личностные (субъективные оценки, низкая ко-

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа по дисциплине на основании ФГОС ВО		

нфликтоустойчивость, плохо развитые эмпатии, неадекватный уровень притязаний, акцентуации характера и др.).

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа дисциплины на основании ФГОС ВО		

Функции конфликтов. Понятие «функция конфликта». Конструктивные функции конфликта. Общие конструктивные функции конфликта. Конструктивная функция конфликта на личностном уровне. Деструктивные функции конфликта на общем уровне. Деструктивные функции на личностном уровне. Явные и латентные функции конфликта. Содержательные функции конфликта (интегрирующая-дифференцирующая, информационная, активизирующая, инновационная, профилактическая), их позитивная и негативная направленность и последствия.

Типология конфликтов. По типу причины (противоречия), вызвавшей конфликт: внутренние и внешние, антагонистические и неантагонистические, главные и второстепенные, основные и неосновные. По сфере проявления: экономические, политические, идеологические, социальные (национальные, этнические, религиозные, межнациональные, организационные (социально-трудовые), экологические, демографические, конфликты культуры и духовных ценностей, деловые, эмоциональные, финансовые, торговые, бытовые, семейные. По степени длительности и напряженности: бурные и быстро текущие, острые длительные, слабо выраженные и вялотекущие, слабо выраженные и быстро текущие. В зависимости от субъекта конфликта и его взаимодействия: внутриличностные, межличностные, конфликты личность-группа, межгрупповые. По социальным последствиям: конструктивные, деструктивные. По объекту конфликта: реалистичные (предметные), нереалистичные (беспредметные). По рангу участников: горизонтальные, вертикальные, диагональные (отношения косвенная подчиненность), смешанные. По количеству их характеру факторов: однофакторные, многофакторные, кумулятивные, конфликты амбиций. По времени: единичные, периодические, частые или скоротечные, длительные, затяжные. По форме проявления: открытые, скрытые, потенциальные. По масштабу проявления: локальные, общие. По началу конфликта: спонтанные, инициированные, спровоцированные. По характеру причины: объективные, субъективные. По последствиям: непосредственные (касающиеся только участников) и опосредованные (касающиеся иных членов общества), целесообразные и нецелесообразные в зависимости от достигнутых целей. По характеру регуляции: институционализированные, неинституционализированные.

Тема 5. Динамика конфликта

Понятие этапа конфликта. Динамика конфликта как все изменения, особенности развития данного процесса. Этап конфликта - отражение существенных моментов, характеризующих развитие конфликта от его возникновения до разрешения. Подходы к выделению стадий (фаз) конфликта (предконфликтная стадия, инцидент, эскалация конфликта, сбалансированное противодействие, завершение конфликта, послеконфликтная стадия; конфронтационная (военная), компромиссная (политическая), коммуникативная (управленческая); начальная фаза, фаза подъема, пик конфликта, фаза спада). Возможности регулирования конфликта на каждой стадии.

Конфликтная ситуация. Предконфликтная ситуация. Конфликтная ситуация. Социальная напряженность, ее предпосылки. Типы конфликтных ситуаций. Факторы, обуславливающие восприятие конфликтной ситуации.

Понятие инцидента как завязки конфликта. Виды инцидентов (информационный, деятельностный; спровоцированный, спонтанный; скрытый; открытый). Конфликтогены. Виды конфликтогенов (поведенческие, ролевые, личностные).

Эскалация конфликта как прогрессирующее во времени развитие конфликта. Виды эскалации (непрерывная, волнообразная; крутая, вялая). Искажение конфликтной ситуации как признак эскалации конфликта. Искажение восприятия и оценок сторонами конфликта, факторы их обуславливающие. Причины остановки эскалации.

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа дисциплины на основании ФГОС ВО		

Этап баланса сил или мертвая точка (тупик) конфликта. Причины возникновения мертвой точки в конфликте.

Завершение конфликта. Понятия завершения, разрешения, регулирования конфликта. Понятие цены конфликта и цены выхода из конфликта.

Послеконфликтная стадия. Фазы послеконфликтной стадии (частичная нормализация отношений, полная нормализация отношений).

Тема 6. Управление конфликтом

Управление конфликтом как деятельность, направленная на снижение его остроты и разрешения. Факторы неуправляемости и управляемости конфликта. Стадии управления конфликтом: прогнозирование, предупреждение (профилактика), регулирование, разрешение.

Предупреждение конфликта. Способы работы с конфликтом на интраперсональном уровне. Технологии поведения и общения, связанные с исключением конфликтогенов. Внешняя форма предупреждения конфликта. Формы профилактических действий в зависимости от сферы конфликта (межличностная, внутригрупповых интересов, межгрупповое взаимодействие).

Диагностика конфликтов. Метод, методология исследования, методика, *инструмент*. Принципы исследования (детерминизма, системности, развития). Этапы исследования. Программная часть (определение проблемы, объекта и предмета исследования, формулирование цели, задачи, гипотезы исследования, операционализация понятий). Процедура часть (составление плана исследования, расчет выборки, определение метода сбора информации, порядок сбора и анализа первичной конфликтологической информации, сбор, обработка информации, анализ и интерпретация данных, подготовка отчета по исследованию, выработка рекомендаций).

Прогнозирование конфликта как этап выявления его возможных причин и потенциального развития. Учет возможных альтернатив в развитии конфликта. Прогнозы: кратко, средне, долгосрочные. Использование методики экспертных оценок, математического моделирования и др. Направления прогностических действий в зависимости от сферы конфликта (межличностная, внутригрупповых интересов, межгрупповое взаимодействие).

Регулирование конфликтов. Легитимация конфликта, структурирование групп, институционализация конфликта. Выбор средств регулирования (использование силы, посредничество, прямые переговоры). Выбор методов регулирования (уклонение, компромисс, насилие; группы методов: правовые, административные, политические, нравственные, эстетические, религиозные, психологические). Реализация решений. Анализ последствий.

Завершение конфликта. Формы завершения конфликта (устранение, угасание и излечение конфликта, перерастание в другой конфликт, подавление и отмена конфликта, урегулирование конфликта).

Переговоры как способ регулирования конфликта. Виды переговоров. Непереговорные способы решения проблем (суд, арбитраж), выгода переговоров. Тематика

переговоров. Переговорный процесс (подготовка, стратегия переговоров: соперничество, (ультимативная тактика, тактика выжимания уступок), компромисс, сотруднический стиль (метод принципиальных переговоров и др.), завершение переговоров, анализ переговорного процесса).

Медиация (посредничество) как технология регулирования конфликта, ее значение. Принципы медиации (беспристрастность, конфиденциальность, добровольность). Официальные и неофициальные медиаторы. Функции медиатора (оценщик конфликтов, активный слушатель, беспристрастный организатор процесса, генератор альтернативных

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа дисциплины на основании ФГОСВО		

предложений, расширитель ресурсов, испытатель реалистичности и выполнимости, помощник в выработке договоренности, обучающий партнерским переговорам). Типы медиаторов (третейский судья, арбитр, посредник, помощник, наблюдатель). Тактика воздействия медиатора на стороны. Стадии медиации (формирование структуры доверия, анализ фактов и выявление проблем, поиск альтернатив, переговоры и принятие решения, составление итогового документа, правовая процедура утверждения соглашения, выполнение, пересмотр и коррективы соглашения).

Некоторые психологические приемы урегулирования конфликтов. Открытое эффективное общение. Приемы, улучшающие коммуникацию (определение сути конфликта; прояснение значения и смысла слов, действий; прояснение состояний, чувств, намерений; обратная связь, прием принудительного слушания, обмен позициями). Коррекция эмоционального состояния конфликтантов (методы выхода из чувств, прием обнажения агрессии). Методы демонстрации положительного отношения к личности. Расширение духовного горизонта участников. Сотрудничество с общей целью. Использование приемов транзактного анализа Э. Берна. Использование моделей гуманистической психологии.

Раздел 3. Основные виды конфликтов **Тема 7. Внутрличностный конфликт**

Общая

характеристика внутрличностного конфликта. Сущность внутрличностного конфликта. Специфика внутрличностного конфликта. Природа (группы) внутрличностного конфликта (результат перехода объективных противоречий во внутренний мир человека; возникающие из противоречий внутреннего мира личности). Показатели внутрличностного конфликта (когнитивные, эмоциональные, поведенческие, интегральные). Условия возникновения внутрличностного конфликта (личностные, ситуативные). Оценка внутрличностного конфликта.

Типология внутрличностных конфликтов. Мотивационные конфликты. Когнитивные конфликты. Когнитивный диссонанс. Способы достижения консонанса. Ролевой конфликт (внутриролевой, межролевой). Нравственный конфликт. Конфликт нерешенного желания или комплекса неполноценности. Адаптационный конфликт. Конфликт неадекватной самооценки. Невротический конфликт.

Способы завершения внутрличностных конфликтов: бессознательные (идеализация, вытеснение, уход, сублимация и т. д.); сознательные (изменение притязаний, осуществление выбора и его реализация, коррекция Я-концепции).

Последствия внутрличностного конфликта: конструктивные, деструктивные.

Тема 8. Межличностные конфликты

Специфика межличностного конфликта. Понятие «межличностные отношения». Содержательная и психологическая сторона межличностного конфликта. Специфические особенности межличностных конфликтов. *Основные факторы межличностных конфликтов* (информационные, поведенческие, отношений, ценностные), их содержание и проявление. Социальная рефлексия (позиции, характеризующие взаимное отображение субъектов, Ч. Кули). Факторы, затрудняющие адекватность социального восприятия (стереотипы, установки, неправильное понимание, межличностная несовместимость). Конструктивные и деструктивные последствия межличностных конфликтов.

Сферы проявления, виды межличностных конфликтов: коллектив (организация), семья, общество (учреждения социальной сферы; государственные учреждения; улица; общественный транспорт и т. п.). Типы конфликтов в этих сферах (руководитель-подчиненный, между

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа по дисциплине на основании ФГОС ВО		

сотрудниками одного ранга, служебные-неслужебные; супружеские конфликты, родители-дети, супруги-родственники; гражданин-общество, гражданин-

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа дисциплины на основании ФГОС ВО		

чиновник, гражданин-гражданин). Причины конфликтов. Виды межличностных конфликтов (подлинный, ложный, случайный, смещенный, латентный; глубинный, ситуативный).

Конфликтная личность. Понятие «конфликтная личность». Типы «трудных» для конкретного человека ситуаций: объективно трудные, субъективно трудные, временно трудные. Классификация конфликтных личностей (скрытый агрессор, крикун, всезнайка, жалобщик, молчун/тихоня, пессимист, пассивно-агрессивный, сверхпокладистый, патриарх, прима, имитатор, общественный деятель и др). Общие и специфические принципы общения конфликтными личностями.

Стратегии поведения в конфликте. Модель двойной заинтересованности (проигрыш – проигрыш, выигрыш – проигрыш, проигрыш – выигрыш, 50 / 50, выигрыш – выигрыш). Стили поведения в конфликте: уклонение, приспособление, конфронтация, сотрудничество, компромисс.

Уклонение: общая характеристика, условия эффективности, бессознательные формы защиты акоснования стратегии (проекция, регрессия, замещение, забывание, интроекция, интеллектуализация, сублимация, рационализация, реактивное образование, идеализация, отрицание, изоляция, фантазия).

Приспособление (уступка): общая характеристика, условия эффективности.

Конфронтация (соперничество, конкуренция, соревнование, подавление, доминирование). Тактики конфликтного взаимодействия как совокупность приемов воздействия на оппонента. Мягкие или легкие тактики (обольщающие тактики или тактика дружелюбия, тактика взъерошивание перьев, тактика скрытых укоров, тактика сделок). Нейтральные тактики (использование фактов, логики, демонстративных действий, ссылки на авторитеты или формальную норму, коалиций, тактика выжидания). Жесткие тактики (угроз, тактики психологического насилия (ущерба): оскорбление, грубость, негативная личная оценка, клевета, дезинформация, обман, унижение, жесткий контроль, диктат в межличностных отношениях, причинение косвенного вреда и создание помех, прямые физические действия).

Компромисс: общая характеристика, условия эффективности.

Стратегия сотрудничества (интеграции): общая характеристика, условия эффективности.

Тема 9. Конфликты в организации

Общая характеристика социальной организации. Организация как социальная структура. Типы организаций (формальные, неформальные; административные (предприятия, учреждения, университеты, институты), общественные, ассоциации (семья)). Функционально-ролевая структура группы (статусно-ролевые отношения, групповые ожидания, нормы, ценности, профессионально-квалификационные характеристики, половозрастной состав). Вертикальное, горизонтальное разделение труда; отношения координации, иерархии; экспрессивные (эмоциональные), инструментальные (деловые) связи отношения.

Специфика конфликта в организации, основные типы конфликтов в организации. Конфликт в организации как открытая форма противоречий деловых и личных интересов. Социальная напряженность. Факторы социальной напряженности (внутренние, внешние). Условия возникновения конфликтов в организациях. Внутренние конфликты в организации, их виды (межиндивидуальный, внутригрупповой, межгрупповой). Внешние конфликты. Основные типы конфликтов в организациях (организационные, производственные, трудовые, инновационные и др.). Виды групповых конфликтов (личность-группа, группа-группа).

Общая характеристика группы, групповых процессов. Группа как жизненная среда конфликтов. Совместная деятельность как основа взаимосвязей индивидов, ее этапы

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа дисциплины на основании ФГОС ВО		

(выдвижение и принятие цели группой; планирование деятельности, определение этапов достижения цели; организация деятельности, согласование и увязка действий в единый процесс;

исполнение, реализация подцелей из задач; контроль и коррекция, иные мероприятия об обратной связи).

Этапы развития группы (ориентировка в ситуации, конфликт, динамично равновесие). Стадии развития межличностной активности (поиск межличностного поведения; внутренний конфликт, нарушение взаимодействия; развитие групповой сплоченности; стадия функциональной ролевой соотнесенности, образования ролевой структуры группы). Стадии развития деловой активности (ориентировка в задаче; противодействие задаче; понимание намерений; принятие решений). Проблем лидерства в группе. Типы лидеров (теория черт; харизматический, легитимный; по содержанию деятельности (вдохновитель, исполнитель); по стилю руководства (авторитарный, демократический, смешанный, попустительский); по характеру деятельности (универсальный, ситуативный); по внутригрупповым функциям (инструментальный, эмоциональный, смешанный); по сфере взаимоотношений (формальный, неформальный). Особенности конфликта личность – группа.

Индивидуально-психологические, социально-психологические факторы в конфликтах личность-группа.

Смещение личностных оценок как источник конфликтов.

Проявления латентных и открытых конфликтов личность-группа (эмоциональные реакции, оценки, проявление угроз и др.). Особенности конфликтов между личностью и группой (столкновение личностных и групповых мотивов, нарушение ролевых ожиданий, неадекватность внутренней установки к статусу личности, применение групповых санкций (ограничение, прекращение неформального общения с конфликтующим, критика). Классификация конфликтов личность – группа, причины конфликтов: руководитель - коллектив (новый руководитель; власть руководителя,

объектные отношения, ложные способы самоутверждения руководителя, стиль управления; низкая компетентность руководителя; неправильные формы контроля, оценки, критики и др.); рядовой член коллектива –

коллектив (конфликтная личность, нарушение групповых норм, неадекватность внутренней установки к статусу); лидер –

группа (микрогруппа) (низкая профессиональная подготовка, компромат против лидера, превышение полномочий лидером, изменение группового сознания). Факторы конструктивного разрешения внутригруппового конфликта (групповая сплоченность, групповые нормы и ценности, зрелость коллектива и личности, опосредованность межличностных отношений содержанием совместной деятельности).

Тема 10. Межгрупповые конфликты и конфликты в различных сферах социального взаимодействия. Понятие межгруппового конфликта, его противоборствующие стороны (малые, средние или микрогруппы), противоположно направленные групповые мотивы (интересы, ценности, цели) как основа противоборства. Особенности образа

конфликтной ситуации (деиндивидуализация взаимного восприятия, потеря идентичности, неадекватное социальное (групповое) сравнение, особенности группового мышления (иллюзия неуязвимости, коллективная рационализация, поза самоправоты, стереотипы восприятия, конформизм, иллюзия единодушия, самоцензура, групповая атрибуция). Классификация межгрупповых конфликтов, их причины: между руководством организации и персоналом (неудовлетворительные коммуникации, нарушение правовых норм; невыносимые условия

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа по дисциплине на основании ФГОС ВО		

труда; низкая заработная плата и др.); администрацией и профсоюзами (нарушение трудового законодательства; неудовлетворительные условия труда; низкая заработная плата и др.); между подразделениями внутри организации (взаимозависимость; распределение ресурсов; неудовлетворительные коммуникации; структурная перестройка); между организациями (нарушение договорных обязательств; борьба за ресурсы, сферы влияния, рынки сбыта и т.п.); между микрогруппами внутри

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа дисциплины на основании ФГОС ВО		

коллектива (противоположность интересов, ценностей, целей; амбиции лидеров); междунформальными группами в обществе (противоположность духовных интересов, ценностей; групповой экстремизм). Формы проявления межгрупповых конфликтов: собрания, совещания, митинги групп; забастовки (обычная, работа по правилам, замедление работы, пульсирующая); встречи лидеров; дискуссии; переговоры.

Теоретические подходы к исследованию межгруппового взаимодействия.

Мотивационный подход. Конфликтность как отражение внутренних проблем. З. Фрейд о межгрупповых конфликтах (аутгрупповая враждебность, врожденная агрессивность, эдипов комплекс, эмоциональная идентификация лидером отцом). Л. Берковитц о баггессии как реакции на фрустрацию. Личность, группа как агенты фрустрирующего воздействия. Ситуационный подход. М. Шериф о причинах межгрупповых конфликтов (ситуации, их контекст, особенности внешних факторов). Групповой фаворитизм. Конкуренция и сотрудничество в экспериментах Шерифа. Г. Зиммель о роли централизации и групповой сплоченности в конфликтах. Когнитивистский подход. Г. Тэддфелл, Дж. Тернер о роли социальных установок в функциях межгрупповых конфликтов (сплочение группы, отстаивающей справедливые интересы; раскол группы, отстаивающей незаконные интересы; утверждение статуса личности в группе). Изменение социальных стереотипов. *Конфликты в различных сферах социального взаимодействия*
Понятие социального конфликта. Экономические конфликты вчера и сегодня. Политические конфликты. Региональные, общенациональные, международные и глобальные конфликты. Конфликты в сфере культуры.

6. ТЕМЫ ПРАКТИЧЕСКИХ И СЕМИНАРСКИХ ЗАНЯТИЙ

Преподавание дисциплины «Основы конфликтологии» включает в себя следующие образовательные технологии:

- проведение практических занятий, связанных с работой по навыкам работы с литературой и информационными материалами;
- подготовка, публичные презентации и обсуждение докладов;
- проведение дискуссий, «круглого стола» в семинарских группах по итоговому занятию в разделе курса.

Тема 1-

3. Развитие конфликтологической теории. Развитие отечественной конфликтологии. Проблематика, объект, предмет, задачи современной конфликтологии

В развитии конфликтологических идей прослеживается 3 этапа: от накопления эмпирических знаний, через развитие конфликтологических идей в других дисциплинах (социологии, политологии, психологии и т.д.) до создания конфликтологии на собственной основе как самостоятельной научной дисциплины. При изучении развития этих идей обратит внимание, как менялись взгляды исследователей на сущность, природу, причины конфликтных взаимодействий, их оценки; на то, как вызревала необходимость самостоятельной комплексной науки о конфликтах; на то, как одни и те же конфликтологические явления описываются и объясняются в разных научных школах, подходах, теориях.

Вопросы к теме:

1. Охарактеризуйте динамику развития взглядов на природу, сущность конфликта и отношений к ним в античности, Средние века, Новое время

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа дисциплины на основании ФГОСВО		

- Проанализируйте актуальность этих идей для современной конфликтологии и практики регулирования конфликтов.
2. В чем, по-Вашему, своеобразие конфликтологических идей в 19 – начале 20 вв.?
 3. Дайте критический анализ конфликтологических идей в разных подходах. Покажите описательное и объяснительное значение этих идей при анализе современных процессов, их достоинства и ограничения.
 4. Охарактеризуйте конфликт как главный источник общественных изменений в учении К. Маркса. Проанализируйте распад СССР через призму марксистской парадигмы.
 5. Каков вклад Л. Козера в развитие современной конфликтологии. Опираясь на теорию Козера, сделайте сравнительный анализ конфликтов в закрытых и открытых (плюралистических) обществах. Дайте оценку социальной ситуации в этих типах обществ с точки зрения социальной безопасности. Почему конфликт рассматривается исследователем как возможный механизм социальной интеграции?
 6. Согласно Р. Дарендорфу фундаментальной причиной конфликтов являются отношения господства-подчинения. Дайте обоснование этому утверждению исследователя. Покажите особенности конфликтов в постиндустриальном обществе.
 7. Каковы яркие описательные и объяснительные конфликтологические идеи в науке второй половины XX в.?
 8. Каковы достижения и проблемы отечественной конфликтологии? С чем они связаны?
 9. Каковы проблематика, объект, предмет, задачи современной конфликтологии?

Практическое задание для дискуссий на занятиях по темам 1-3:

- Подготовьте как можно более полный, развернутый и обоснованный ответ, содержащий убедительную аргументацию на вопрос: «Могла ли конфликтология, как наука, возникнуть до XX века?»
- С чем связано то, что изначально конфликтологическая мысль развивалась в рамках философии? Подготовьте как можно более полный, развернутый и обоснованный ответ, содержащий убедительную аргументацию.
- Какие факторы лежали в основе эволюции конфликтологических взглядов в истории философии? Как формировалось представление о предмете конфликтологии? Подготовьте как можно более полный, развернутый и обоснованный ответ, содержащий убедительную аргументацию.

Тема 4. Характеристика конфликтов.

При изучении вопросов, связанных с общей характеристикой конфликтов необходимо уяснить сущность конфликта, его отличия от конкурентных форм взаимодействия, вычленив и проанализировав основные элементы, функции, типы конфликтов, что важно для анализа конкретных конфликтных ситуаций, который предстоит выполнить на семинарах.

Вопросы к теме:

1. В чем суть конфликта? Какие противоречия ведут к конфликту? В чем отличие конфликта и соревнования, конфликта и спора, конфликта и дискуссии?
2. Дайте характеристику структурных элементов конфликта.

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа дисциплины на основании ФГОСВО		

3. Каковы причины конфликтов?
4. Определите понятие «функция конфликта». Какие функции выполняют конфликты? В чем заключаются конструктивные и деструктивные функции конфликта?
5. Какие типы конфликтов выделяют в науке? Приведите примеры конфликтов разных видов.

Презентации: Структура, причины и функции конфликтов разных сфер жизни. Практическое задание для подготовки презентаций: излюбых сфер социальной жизни (политической, экономической, профессиональной, учебной, семейной, этнонациональных, межличностных отношений) выделите конфликтные ситуации и проанализируйте структурные элементы, причины, функции конфликтов, определите их тип.

Тема 5. Динамика конфликта.

Конфликт – это процесс, который постоянно изменяется под влиянием различных факторов, проходит ряд этапов. При изучении этих динамических закономерностей конфликт на разных этапах поразмышляйте о возможных вариантах его развития.

Вопросы к теме:

1. Охарактеризуйте подходы к выделению этапов конфликта. Дайте оценку возможностям регулирования конфликта на каждой стадии, обоснуйте ответ.
2. В чем отличия предконфликтной и конфликтной ситуаций?
3. Какова роль инцидента в конфликте? Дайте характеристику инцидента.
4. Охарактеризуйте этап эскалации конфликта. Почему и каким образом происходит искажение восприятия и оценок на этом этапе?
5. Почему в конфликте наступает стадия тупика? Является ли она неизбежной?
6. Каковы варианты завершения конфликта? Дайте характеристику ценных конфликтов и ценных выходов из него.
7. Каковы варианты развития отношений конфликтантов в послеконфликтную стадию?

Презентации: Динамика конфликтов разных сфер жизни.

Практическое задание:

например своей конфликтной ситуации проанализируйте динамику конфликта и дайте оценку его развития.

Тема 6. Управление конфликтом.

В работе специалиста по рекламе и PR технологические аспекты управления конфликтами являются одной из важных сторон деятельности. Управление конфликтами – сложный, многофункциональный процесс. Детально изучите его составляющие. Обратите внимание на то, как при достижении эффективного управления конфликтами возможно сочетание рациональных технологических процедур, рефлексивных, коммуникативных способностей, а также интуиции и других, в том числе неосознаваемых способов познания, практики, творчества.

Вопросы к теме:

1. В чем суть управления конфликтом?
2. Каковы стадии управления конфликтом? Охарактеризуйте их.

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа дисциплины на основании ФГОС ВО		

- Верно ли суждение: «Конфликт легче предупредить, чем разрешить». Сформулируйте правила профилактики конфликта.
- Охарактеризуйте процесс диагностики конфликтов. Какова роль диагностики конфликта в работе менеджера?
- В чем отличия научного прогнозирования конфликта от его обыденного предвидения?
- Дайте характеристику процесса регулирования конфликтов. Покажите своеобразие регулирования в зависимости от типа конфликта.
- Какие формы завершения конфликта можно считать эффективными?

Практическое задание.

В группах на примерах своих конфликтных ситуаций проанализируйте, обоснуйте эффективность выбранных стратегий и/или проиграйте переговоры, медиаторство как способы регулирования конфликта.

Цель групповой работы: отработать некоторые психологически приемлемые способы регулирования конфликтов.

Упражнения: «Кто Я?», «Да здравствуют контакты!», «Неприятный собеседник», «Эхо», «Рефлексивное слушание», «3 истины о партнере и себе», «Видение других», «Общение в паре», «Мнение» и др. Использование диагностических упражнений и упражнений по получению и отработке навыков эффективной коммуникации в парадигме трансактного анализа, гуманистической психологии.

Тема 7. Внутриличностный конфликт.

Ускорение и диверсификация социальной жизни актуализируют роль психологических структур личности в ее жизнедеятельности, способствуют их усложнению, что в свою очередь является базой для развертывания внутриличностных конфликтов. При изучении данной темы обратите внимание, как на общую характеристику этого вида конфликтов, так и на то, при каких условиях взаимодействия личности и внешних обстоятельств, возможно их рождение, каковы конструктивные способы разрешения этих проблем в возможности дальнейшего развития человека.

Вопросы к теме:

- Дайте общую характеристику внутриличностного конфликта. Все ли люди подвержены этому виду конфликта?
- Какие типы внутриличностных конфликтов выделяют в науке? Приведите их примеры.
- Для чего необходимо определение типа внутриличностного конфликта. По-вашему, в чем сложность его диагностики, предупреждения?
- Каковы возможные способы завершения внутриличностных конфликтов? От чего они зависят?
- Охарактеризуйте последствия внутриличностного конфликта. Каковы условия возникновения конструктивных, деструктивных последствий?

Индивидуальная практическая работа: анализ протекания внутриличностных конфликтов на примере художественных образов героев фильма «Все умрут, а я останусь» (реж. В. Г. Германика). Подготовка к эссе «Внутриличностные конфликты героев фильма «Все умрут, а я останусь»».

Задание: на основе просмотра фильма выявить типичные внутриличностные конфликты, характерные для персонажей фильма. Описать их структуру и динамику протекания. Результаты индивидуальной работы обсуждаются в ходе групповой дискуссии (тема дискуссии: «Внутриличностный конфликт: позитивные и негативные исходы»).

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа дисциплины на основании ФГОСВО		

Тема 8. Межличностные конфликты.

Межличностные конфликты –

одни из самых распространенных, через них неоднократно в течение жизни проходят практически все люди. При изучении общих закономерностей развития этого типа конфликта обратит внимание на проблему конфликта логической компетентности, такого ее важного аспекта, как поиск адекватных стратегий и тактик разрешения каждого конкретного конфликта.

Вопросы к теме:

1. Охарактеризуйте распространенность, значение, специфические особенности межличностных конфликтов.
2. Каковы причины, содержание, проявления межличностных конфликтов?
3. Охарактеризуйте факторы, затрудняющие адекватность социального восприятия.
4. Каковы возможные последствия межличностных конфликтов?
5. Какие виды межличностных конфликтов существуют в разных сферах жизни?
6. Какова роль конфликтных личностей в межличностном конфликте? Сформулируйте общие и специфические принципы общения с разными типами конфликтных личностей.
7. Охарактеризуйте стратегии и тактики поведения в конфликте. Сформулируйте принципы их эффективности?

Практические задания.

1. Выполнение теста К. Томаса. Цель: исследование и оценка поведения в конфликте. Проведите самостоятельное психологическое тестирование и проанализируйте полученные результаты (тестовая методика здесь: <http://www.psychologos.ru/articles/view/test-tomasa---tipy-povedeniya-v-konflikte>). Какие типы поведения в конфликте выделяются К. Томасом? Какое поведение в конфликте присуще Вам?

2. Выполнение теста Г. Шмишека. Цель: исследование акцентуаций личности в фокусе межличностной коммуникации. Проведите самостоятельно психологическое тестирование и проанализируйте полученные результаты, описав их. Методика тестирования здесь: <http://psytests.org/>; <http://www.psyline.ru/>. Раскройте понятие акцентуированной личности. Что такое акцентуация характера? Какие акцентуации характеризуют Вашу личность и влияют на взаимодействие в межличностных коммуникациях?

Круглый стол на тему: «Индивидуальные особенности личности и выбор стратегии поведения в межличностном конфликте»

Тема 9. Конфликты в организации.

Конфликт в организации – открытая форма противоречий интересов, возникающих в процессе взаимодействия людей при решении деловых или личных вопросов. При изучении данной темы рекомендуется увязывать структурно-функциональные особенности разных типов конфликтов в организации с сознанием систематическим мониторингом процессов развития самой организации, на разных ее уровнях, в разных системах взаимоотношений.

Вопросы к теме:

1. Как особенности социальной организации обуславливают протекание конфликтов в организации.
2. Каковы основные типы конфликтов в организации, их специфика?
3. Покажите зависимости конфликтов от особенностей групповой

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа дисциплины на основании ФГОСВО		

- деятельности, отношений, уровня развития группы.
4. Проанализируйте особенности конфликтов между личностью и группой.
 5. Каковы роль руководителя в возникновении, развитии, урегулировании конфликтов в организации?

Практическое задание 1 «Технология эффективного общения и рационального поведения в организационном конфликте»:

в процессе групповой работы:

- ознакомьтесь с *перечнем* наиболее часто используемых *форм критики* в организациях, составленным преподавателем;
- рассмотрите *предложенные* преподавателем *ситуации*, сложившиеся в организации;
- выберите из перечня наиболее подходящие случаи критических оценок и составьте *речь* (подготовьте замечания) от лица каждого субъекта организационного конфликта для его урегулирования.

Практическое задание 2 «Разработка механизмов конструктивной критики в организационном конфликте»:

в процессе групповой работы:

- проанализируйте *предложенные* преподавателем *ситуации*
- разработайте релевантный механизм критики по каждому случаю
- по каждой ситуации подготовьте конструктивные критические замечания.

Цель практических занятий 1 и 2: закрепить знания по основам эффективного общения и рационального поведения в организационных конфликтах; развитие навыков конструктивной критики, как одной из форм эффективного общения в системе деловых отношений; формирование умений принимать оптимальные решения в случае возникновения конфликтов в организации.

Тема 10. Межгрупповые конфликты и конфликты в различных сферах социального взаимодействия.

Конфликт – универсальное явление, присущее любой сфере общественной жизни. Конфликты, происходящие на макро- и мезо-социальном уровнях, так или иначе, влияют на жизнедеятельность малых групп, каждого отдельного человека. При изучении разных видов социальных конфликтов рекомендуется обратить внимание на их общие закономерности, факторы обуславливающие, своеобразие, идущее от особенностей объекта и предмета конфликта, институциональные и неинституциональные способы урегулирования на разных уровнях социальной реальности.

Вопросы к теме:

1. Дайте общую характеристику межгрупповых конфликтов.
2. Понятие социального конфликта.
3. Экономические конфликты вчера и сегодня.
4. Политические конфликты.
5. Региональные, общенациональные, международные и глобальные конфликты.
6. Конфликты в сфере культуры.

Практическое задание:

В процессе групповой работы выделите из социальной практики примеры межгрупповых конфликтов в разных сферах. Проанализируйте свою ситуацию через

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа дисциплины на основании ФГОС ВО		

призму разных теоретических подходов, исследующих причины и механизмы возникновения и развития межгрупповых конфликтов. Покажите, какая объяснительная модель наиболее эвристична при анализе именно выбранной Вами ситуации. Предложите рекомендации по урегулированию данного конфликта.

Дискуссия на тему: «Наиболее дискутируемый межгрупповой конфликт нашей современности и его фокусы: классовый, этнический религиозный?»

7. ЛАБОРАТОРНЫЕ РАБОТЫ (ЛАБОРАТОРНЫЙ ПРАКТИКУМ)

Не предусмотрено по учебному плану.

8. ТЕМАТИКА РЕФЕРАТОВ

- Социология конфликта Л. Козера и Р. Дарендорфа: сравнительный анализ.
- Развитие отечественных конфликтологических идей: от истоков к современности.
- Теория агрессии К. Лоренца и агрессия как аспект социальных отношений.
- Социальные детерминанты агрессии.
- Психологические концепции конфликта.
- Конфликтогенные особенности отношений в системе руководство – подчинение.
- Манипуляция в общении.
- Социальный конфликт.
- Экономические конфликты вчера и сегодня.
- Политические конфликты.
- Насилие как политическое средство.
- Структурные процессы как источник насильственных конфликтов.
- Региональные конфликты.
- Межнациональные конфликты в постсоветском пространстве.
- Понятие, причины, виды вооруженного конфликта.
- Глобализация и регионализация как конфликтогенные факторы трансформации современного российского общества.
- Международные и глобальные конфликты.
- Конфликты в сфере культуры.
- Межпоколенные конфликты в семьях
- Механизмы развития внутриличностных конфликтов.
- Психологические конфликты как форма развития личности.
- Эмоции в конфликте.
- Особенности восприятия в конфликте и кризисе.
- Эффективное общение в конфликте.
- Управление конфликтными ситуациями и развитие организации.
- Психологические возможности оптимизации процесса общения.
- Картография конфликта.
- Психология переговоров и технологии переговорного процесса в разрешении конфликтов.
- Принятие решений в условиях конфликта.
- Теория и практика медиации.
- Конфликты в трудовых коллективах.
- Искусство руководить без конфликта.

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа дисциплины на основании ФГОСВО		

- Искусство конструктивной критики.
- Конфликты в плюралистическом обществе.
- Конфликтные личности.
- Трансактный анализ в предупреждении и разрешении конфликтов.
- Теория и практика гуманистической психологии и преодоления конфликтов.
- Межгрупповое взаимодействие: проблема «своих» и «чужих»: от античности до современности.
- Агрессия и насилие как элементы социокультурной реальности.
- Эффективное общение и менеджмент.
- Функции современных социальных конфликтов.
- Развитие идеологий и социальные конфликты.

9. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА СТУДЕНТОВ

Общие положения

Самостоятельная работа студентов складывается из нескольких составляющих:

- работа с текстами: учебниками, материалами лекций, дополнительной литературой, в том числе материалами Интернета;
- подготовка докладов, презентаций, написание реферата;
- участие в работе на семинарах;
- подготовка к экзамену и пр.

Название разделов и тем	Вид самостоятельной работы (<i>проработка учебного материала, решение задач, реферат, доклад, контрольная работа, подготовка к сдаче зачета, экзамена и др.</i>)	Объем в часах	Форма контроля (<i>проведение проверки решения задач, реферата и др.</i>)
Тема 1. Развитие конфликтологических теорий в зарубежной науке	Подготовка к семинарскому занятию Подготовка к дискуссии	6	Устный опрос, Оценка участия в дискуссии
Тема 2. Развитие отечественной конфликтологии	Подготовка к семинарскому занятию Подготовка к дискуссии	6	Устный опрос, Оценка участия в дискуссии
Тема 3. Проблематика, объект, предмет, задачи современной конфликтологии	Подготовка к семинарскому занятию Подготовка к дискуссии	4	Устный опрос, Оценка участия в дискуссии
Тема 4. Характеристика конфликтов, структура конфликта	Подготовка к семинарскому занятию Выполнение практического задания Подготовка к презентации	6	Устный опрос, проверка практического задания

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет		Форма		
Ф-Рабочая программа по дисциплине на основании ФГОС ВО				
Тема 5. Динамика конфликта	Подготовка к семинарскому занятию Выполнение практического задания Подготовка презентации	4	Устный опрос, проверка практического задания	

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа по дисциплине на основании ФГОС ВО		

Тема 6. Управление конфликтом	Подготовка к семинарскому занятию Выполнение практического задания Подготовка к работе в группах	6	Устный опрос, проверка практического задания, оценка работы в группах
Тема 7. Внутрличностный конфликт	Подготовка к семинарскому занятию Выполнение индивидуального практического задания Написание эссе Подготовка к дискуссии	6	Устный опрос, проверка эссе, оценка участия в дискуссии
Тема 8. Межличностные конфликты	Подготовка к семинарскому занятию Выполнение практических заданий Подготовка к выступлению на «круглом столе»	6	Устный опрос, проверка практического задания, оценка выступления на круглом столе
Тема 9. Конфликты в организациях	Подготовка к семинарскому занятию Выполнение практических заданий Работа в группах Подготовка к контрольной работе	4	Устный опрос, проверка практического задания, оценка работы в группах, проверка контрольной работы
Тема 10. Межгрупповые конфликты и конфликты в различных сферах социального взаимодействия.	Подготовка к семинарскому занятию Выполнение практических заданий Подготовка к дискуссии	6	Устный опрос, проверка практических заданий, оценка участия в дискуссии

Заочная форма

Название разделов и тем	Вид самостоятельной работы (<i>проработка учебного материала, решение задач, реферат, доклад, контрольная работа, подготовка к сдаче зачета, экзамена и др.</i>)	Объем в часах	Форма контроля (<i>проверка решения задач, реферата и др.</i>)
Тема 1. Развитие конфликтологических теорий в зарубежной	Изучение учебной, справочной, научно-методической литературы, составление конспекта темы	12	Письменный опрос (конспект Темы 1)

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет		Форма		
Ф-Рабочая программа по дисциплине на основании ФГОС ВО				
науке				
Тема 2. Развитие отечественной конфликтологии	Изучение учебной, справочной, научно-методической литературы, составление конспекта темы	12	Письменныйпрос ос (конспект Темы2)	

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа по дисциплине на основании ФГОС ВО		

Тема 3. Проблематика, объект, предмет, задачи современной конфликтологии	Изучение учебной, справочной, научно-методической литературы, составление конспекта темы	12	Письменный опрос (конспект Темы 3)
Тема 4. Характеристика конфликтов, структура конфликта	Подготовка к семинарскому занятию, изучение учебной, справочной, научно-методической литературы, выполнение практического задания	12	Проверка практического задания
Тема 5. Динамика конфликта	Подготовка к семинарскому занятию, изучение учебной, справочной, научно-методической литературы, выполнение практического задания	12	Письменный опрос (конспект Темы 5), проверка практического задания
Тема 6. Управление конфликтом	Подготовка к семинарскому занятию Выполнение практического задания Подготовка к работе в группах	12	Устный опрос, оценка работы в группе
Тема 7. Внутриличностный конфликт	Выполнение индивидуального практического задания Написание эссе	14	Проверка эссе
Тема 8. Межличностные конфликты	Подготовка к семинарскому занятию, изучение учебной, справочной, научно-методической литературы, выполнение практического задания	12	Письменный опрос (конспект Темы 8), проверка письменного практического задания
Тема 9. Конфликты в организациях	Подготовка к семинарскому занятию Выполнение практических заданий Работа в группах Подготовка к контрольной работе	14	Оценка выполнения практических заданий, оценка участия в групповой работе, проверка контрольной работы

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет		Форма		
Ф-Рабочая программа по дисциплине на основании ФГОС ВО				
Тема 10. Межгрупповые конфликты и конфликты в различных сферах социального взаимодействия.	Подготовка к семинарскому занятию Выполнение практических заданий Подготовка к дискуссии	13	Устный опрос, выполнение практических заданий в группе, оценка участия в дискуссии	

9.2 Организация самостоятельной работы: подготовка к контролю знаний

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа дисциплины на основании ФГОСВО		

Основные формы контроля знаний по самостоятельной внеаудиторной работе студента – это опрос, практическое задание, доклад, презентация, реферат, эссе, контрольная работа, экзамен.

Опрос на семинарских занятиях преследует цель закрепления лекционного материала, более глубокого изучения отдельных тем курса, развития практических навыков работы с источником информации и дополнительным материалом, выработки умения применять теоретические знания к конкретным обстоятельствам. Требования: для подготовки к устному ответу (опросу на семинаре) студенты должны ориентироваться на контрольные вопросы, которые изложены в программе курса. При этом наряду с лекционным материалом они должны использовать как учебный, так и дополнительный материал, соответствующей тематики. Устный опрос используется для контроля усвоения пройденной темы. Некоторые вопросы носят дискуссионный характер. Это позволяет отследить не только степень усвоения темы, но также и способность студентов рассуждать самостоятельно.

Практическое задание. Практические задания по данному курсу связано с отработкой практических навыков применения теоретических знаний и порядков вопросов и последующих устных ответов на семинаре; с закреплением практических навыков конструктивного поведения на материалах упражнений, а также в связи с подготовкой к групповой работе на семинаре. Задача студента сводится к:

1. внимательному прочтению практического задания и уяснению его сути;
2. ознакомлению с соответствующими источниками информации (текстом лекции, рекомендацией литературы, дополнительными материалами и т.д.);
3. реализации задания и фиксации полученного результата в рабочей тетради/или в электронном формате.

Доклад - это устное выступление на заданную тему. Время доклада, как правило, составляет 5-15 минут. За отведенное время студент должен изложить основные результаты проделанной работы. Целесообразно построить доклад по следующему плану:

1. Наименование выбранной темы исследования (проекта, реферата) и ее актуальность.
2. Четкая формулировка цели и задачи работы.
3. Анализ состояния вопроса в данной области.
4. Критический анализ литературных источников, выявление проблемы.
5. Результаты исследований (количественные оценки и сопоставления).
6. Выводы из проделанной работы.
7. Полученный эффект и практическая значимость работы. Качество доклада при защите реферата оценивается по основным показателям:

соответствию содержания доклада содержанию работы; выделению основной мысли работы; качеству изложения материала.

Презентация. Это представление выступления по определенной теме с использованием мультимедийных средств. Общее время выступления – не превышает 15 минут. Презентация представляет собой набор слайдов, который хранится в файле специального формата с расширением РР. Термин «презентация» связывают, прежде всего, с информационными функциями изображений и визуализацией материала.

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа дисциплины на основании ФГОС ВО		

В рамках курса студенты готовят несколько мультимедийных компьютерных презентаций, предполагающих:

- динамический синтез текста, изображения, звука;
- яркие и доходчивые образы;
- современные программные технологии интерфейса;
- интерактивный контакт докладчика с демонстрационным материалом. Требования к подготовке презентации:
 - последовательность изложения материала
 - преподнесение материала в виде конспекта: презентация — это не только то, что видит и слышит аудитория, но и заметки для выступающего: о чем не забыть, как расставить акценты
 - использование мультимедийных эффектов: элементов анимации, аудио- и видеофрагментов
 - рекомендуется подготовиться в программе PowerPoint (для студентов, незнакомых с данной программой - помощь в подготовке – см. Шафрин Ю.А. Информационные технологии : В 2 ч.; Ч. 2. Офисная технология и информационные системы. — М. : Лаборатория базовых знаний, 2001.— 336 с.)

Этапы работы над презентацией:

1. Подготовка. В общем виде этапы первоначальной подготовки выглядят так. Определение содержания презентации, тематика, целевое и зрительское (читательское) назначение. Определение условий, которые помогут обеспечить работу над презентацией. Изучение теоретического материала по технологии компьютерной презентации.
2. Разработка структуры презентации и определение механизма работы над ней. Работая над созданием презентации, следует помнить об интересах той категории пользователей, которой она адресована, а также о том, какие цели вы ставите и решаете в процессе работы. В зависимости от этого выстраивается зрительный ряд. Сначала можно зафиксировать весь ход работы с помощью ручки и бумаги.
3. Тщательно обдумайте и распишите содержание презентации.
4. Решите мультимедийную часть презентации: количество слайдов, графические изображения, иллюстраций, ссылок на литературу и интернет-ресурсы, звуковых файлов, видеороликов и т.д. Обдумывая содержание презентации, опишите структуру, в которую вы будете вносить дополнения в процессе работы.

Например: Главную информацию — в начале. Тезис слайда — в заголовке. Анимация — для привлечения внимания, метод передачи информации. Также это средство привлечения и удержания внимания. Трансформация одного слайда в другой позволяет не терять логику визуального рассказа. Если что-то устроено просто, рисовать надоевшие и т.д.

Реферат –

письменный доклад по определенной теме, в котором собраны информация из одного или нескольких источников. Общий объем реферата, включая титульный лист, приложения и библиографию от 10 до 20 страниц. Кегль 12, TNR, интервал 1,5. Структура реферата:

1. Вступление. В вступлении обосновывается выбор темы, могут быть даны исходные реферируемые данные, раскрывается проблематика выбранной темы.

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа дисциплины на основании ФГОС ВО		

2. Основная часть. Содержание реферируемого текста, приводятся и аргументируются основные тезисы.
3. Вывод. Делается общий вывод по проблеме, заявленной в реферате.

Реферат должен отвечать следующим требованиям:

1. Текст должен читаться легко. При чтении не должно возникать проблем с пониманием слов и выражений автора. Научные термины и аббревиатуры необходимо пояснять.

Для слов, написанных на иностранном языке, обязательно дать перевод на русский язык.

2. Для рефератов характерна особая логичность подачи материала и изъяснения мысли, определённая объективность изложения материала. Всё это связано с несоскучностью лексикой автора, а с его образностью языка рефератов (в особенности узкоспециализированной направленности, где преобладают жаргонизмы, специфические термины и обороты). Текст должен быть выдержан в научно-публицистическом стиле.

3. В реферате обязательно должны быть ссылки на источники, откуда получена информация. Рисунки и таблицы должны быть пронумерованы, иметь подпись (название).

4. План реферата. Традиционно реферат содержит следующие части:

- Титульный лист
- Содержание.
- Введение.
- Основная часть.
- Заключение или выводы.
- Список использованных источников.

Содержание представляет собой план работы. План должен быть простым и понятным. Это поможет сохранить логичность и последовательность раскрытия темы. В содержании необходимо перечислить названия всех разделов и пунктов реферата. Для каждого

раздела указывается номер страницы. Разделы и пункты нумеруются арабскими цифрами (1, 1.1, ...2, 2.1, 2.2, ...). Вступление и заключение не нумеруются. В конце названия разделов и пунктов точка не ставится. Примерное содержание каждого пункта должно быть ясным из его названия. Введение в реферате должно кратко знакомить читателя с темой. Объем – не должен быть более двух-трех страниц. Здесь определяется круг вопросов, на которые должен ответить реферат. Попробуйте ответить на вопрос: «В чем актуальность и значимость темы?» В введении характеризуется актуальность рассматриваемой в реферате проблемы, приводятся основные понятия, производится презентация основных разделов реферата. Разделы основной части компонуются в зависимости от специфики темы реферата. Структура реферата в целом, а также отдельных его частей может быть построена по дедуктивному, индуктивному, спиральному или хронологическому принципам. В заключении приводятся выводы по ранее изложенному материалу, перспективы развития объектов и явлений, рассмотренных в данной теме, отражается свое отношение к рассмотренным вопросам.

В реферате не следует затрагивать слишком широкий круг вопросов. В случае широкой темы нужно выбрать наиболее важные направления работы, и оговорить этот выбор во введении (дать пояснения почему они выбраны).

В основной части нужно будет раскрыть только избранную сторону темы. Тем самым можно избежать отразмытости и неопределенности в реферате. Основная часть работы освещает поднятые во введении вопросы, содержит все рассуждения, аргументы, примеры и т.д. Все существенное содержание работы должно

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа по дисциплине на основании ФГОС ВО		

быть изложено в основной части. Основная часть реферата может состоять из нескольких

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа дисциплины на основании ФГОСВО		

пунктов. Первый пункт основной части – обобщенная информация, касающаяся темы реферата, например, историческая справка. Все последующие параграфы – это наиболее значимые детали основной темы. Каждой составляющей можно дать отдельную характеристику, показать ее уникальность, отличительные черты. При делении на пункты старайтесь делать их примерно одинаковыми по размеру. Важно соблюдать баланс. Если первый пункт занимает четыре страницы работы, а второй и третий только по одной, это говорит о недостаточной проработанности плана.

Основная часть может быть построена по дедуктивному, индуктивному, спиральному или хронологическому принципам.

Заключение не содержит новой информации. В нем повторяются выводы, вытекающие из содержания работы. Заключение в реферате – это ответы на вопросы, которые поставлены во введении. Если были написаны краткие выводы по каждому пункту в основной части, их можно повторить. Не лишним в заключении будет собственное мнение о выводах, полученных в процессе работы над рефератом. Последний пункт любого реферата – список использованных источников. Чтобы написать хороший реферат, нужно подобрать и прочитать различные издания, содержащие информацию об интересующих вопросах. Рекомендуется использовать от четырех до десяти источников. Обязательно используйте печатные источники. Допускается использование авторизованных ресурсов Интернета. Заимствованный текст рекомендуется приводить с выкавычками последующим указанием номера источника и использованного списка. В списке указывают все книги, журналы, газеты и электронные издания, которые были использованы для написания работы. Необходимо указать автор каждого источника, название, год издания, количество страниц. Для электронных изданий указывают ссылку на страницу в Интернете. Использованные источники располагают в порядке их первого упоминания в тексте реферата. Библиографический список оформляется в соответствии с установленными требованиями.

Эссе. Жанр эссе отличается от реферирования источников и литературы. Существует ряд основных признаков эссе:

- тема побуждает к размышлению, настраивает на диалог читателя и автора, содержит вопрос, проблему;
- суть проблемы излагается подробно;
- при этом используются конфликтологические категории и инструментарий данной дисциплины, соответствующая терминология;
- проводится анализ проблемы (темы эссе) с необходимыми примерами;
- выводы обобщают авторскую позицию, дают ей полное представление.

Таким образом, чтобы написать эссе, нужно отразить собственную точку зрения, поставить и раскрыть проблему, сделать это обоснованно, опираясь на анализ и факты, избегая больших описательных фрагментов. Тест эссе должен быть убедительным, но не настаивает на бесспорности суждений.

Необходимые части эссе и их последовательность определяют смысловую структуру и определенную последовательность изложения мыслей:

1. Титульный лист (содержит название, имя автора, наименование дисциплины).

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа дисциплины на основании ФГОСВО		

2. Введение. В нём следует выразить суть, обосновать выбор конкретной темы, сформулировать проблемный вопрос, для ответа на который иначто исследование.
3. Основная часть. Здесь нужно изложить основные вопросы, провести анализ, обосновать разные позиции и аргументы по данной проблеме. Анализ проводят на основе категорий, соответствующих специфике темы, например: часть – целое, изменчивое – стабильное, причина – следствие. Информацию и аргументы лучше всего структурировать с помощью использования подзаголовков, разделения текста на смысловые абзацы. Один параграф может включать в себя только одно утверждение. Важно соблюдать логическую последовательность.
4. Заключение. В последней части эссе необходимо подкрепить суть всего написанного ранее, внести нужные пояснения, сделать обобщения и выводы, аргументировать их. Иногда включают в окончание эссе указание на предметные результаты. Используются цитаты, повторения, иллюстрации. Эффективно утверждение впечатляющего характера. Можно указать на перспективность темы, её связь с другими серьёзными и актуальными проблемами.

Рекомендации по подготовке и написанию эссе:

1. Начать стоит с сбора информации, которая поможет более глубоко разобраться в теме, вникнуть в её нюансы, избежать поверхностных толкований. Даже если проблематика окажется достаточно знакомой, стоит вновь просмотреть материалы и поискать новые.
2. После того как сведения уже освоены, нужно уделить время размышлениям над проблемой. Хорошо воспользоваться собственным жизненным опытом, вспомнить личные впечатления, важно сложить свой взгляд на конкретную тему. Желательно свести к минимуму использование общих штампов, не несущих смысловой нагрузки фраз. При обдумывании эссе надо помнить – в процессе написания обязательно понадобятся аргументация, примеры, аналогии. Текст должен отражать точку зрения автора и быть убедительным.
3. Далее – составляют план эссе. Необходима последовательность и логичность структуры, гармонично оформляющей смысл произведения. Желательно заранее определить примерный размер и количество абзацев, частей текста, придумать подзаголовки.
4. Лучше начать сразу с главного, так будет проще писать текст: обозначьте 2-3 основные мысли. Вступление, нужны переходы и связки можно легко дополнить потом, а самым сложным чаще бывает именно начало создания текста.
5. При написании основной части важно грамотно излагать мысли, не забывать о средствах выразительности. Потребуется факты и доказательства, яркие описания. Хорошо воспользоваться средствами привлечения читательского внимания: неожиданный переход, юмор, цитата, риторический вопрос, необычная идея или факт.
6. В заключении оформляются выводы, аргументируют позицию, дают сфокусированный результат анализа.
7. Именно после написания основной и заключительной частей рекомендуется приступить к оформлению вступления. Перед этим надо прочитать текст, освежить в памяти все основные позиции, в том же стиле и направлении выполнить вступительную часть. Назначение вступительной части – вызвать

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа дисциплины на основании ФГОС ВО		

- читателя желание продолжить знакомство с эссе. При этом вступление должно действительно соответствовать тексту в целом, быть с ним органично связано.
8. На заключительном этапе необходимо тщательно проверить весь текст на ошибки, выявить смысловые и структурные недочёты и несообразности, устранить их. Нужно перечитать эссе и постараться оценить его с точки зрения читателя: интересно ли оно, вызывает ли желание подумать, вступить в диалог. Хороший способ – дать произведению какое-то время «полежать», вернуться к нему через несколько часов или дней.
 9. Рекомендуемый объём эссе – 12 страниц, кегль 12, TNR, интервал 1,5.

При работе над эссе важно помнить, что:

- Эссе должно содержать проблему или/ключевой вопрос, собственный основной тезис (или несколько тезисов), аргументацию к ним и авторскую позицию. Между ними должно быть соответствие.
- Эссе должно строиться как рассуждение, имеющее свою логику, т.е. начало, развитие и выводы.
- Эссе не должно быть пересказом. При работе с источниками необходимо использовать только те, которые нужны для развития вашего рассуждения, и поддерживать дистанцию по отношению к ним.
- Эссе должно быть целостным и не отклоняться от темы. Все фрагменты, не относящиеся к теме, не рассматриваются преподавателем как часть эссе.

Контрольная работа. Предполагает закрепление основных теоретических концепций и практических механизмов по разрешению и урегулированию конфликтов разного вида. В течение учебного курса проводится одна контрольная работа. Её результаты обсуждаются на следующем семинарском занятии, что для студентов является эффективным способом повышения качества освоения дисциплины. Контрольные работы проводятся на тему: «Теоретические основания конфликтологии: социологические и психологические теории, в которых раскрываются конфликтологические идеи» (1), «Виды конфликтов, структура конфликта и его основные атрибуты» (2), «Практические механизмы регулирования конфликтов» (3).

Экзамен - это форма проверки знаний и навыков, полученных на практических и семинарских занятиях.

Вопросы для самопроверки

Тема 1. Развитие конфликтологических теорий в зарубежной науке

Вопросы

1. Охарактеризуйте динамику развития взглядов на природу, сущность конфликтов и отношений к ним в Античности, Средние века, Новое время.
2. Проанализируйте актуальность этих идей для современной конфликтологии и практики урегулирования конфликтов.
3. В чем своеобразие конфликтологических идей в 19–начале 20 вв.?
4. Почему конфликт-главный источник общественных изменений в учении К. Маркса. Проанализируйте распад СССР через призму марксистской парадигмы.
5. Каков вклад Л. Козера в развитие современной конфликтологии.
6. Каков вклад Р. Дарендорфа в развитие современной конфликтологии.

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа дисциплины на основании ФГОСВО		

7. Каковы особенности конфликтов в постиндустриальном обществе. Домашнее задание: подготовка докладов для выступления на семинаре.

Выполнение практического задания для участия в дискуссии по теме: «Могла ли конфликтология, как наука, возникнуть до XX века?»»

Тема 2. Развитие отечественной конфликтологии

Вопросы

1. С чем связано начало становления отечественных конфликтологических исследований в конце 80-х гг. 20 в.?
2. Каковы особенности протекания конфликтов в современном российском обществе?
3. Каков вклад психологов в развитие отечественной конфликтологии?
4. Каковы достижения и проблемы отечественной конфликтологии? С чем они связаны?
5. В чем прикладное значение современной отечественной конфликтологии. Что такое медиаторство?

Домашнее задание: подготовка докладов для выступления на семинаре.

Выполнение практического задания для участия в дискуссии по теме: «Развитие конфликтологических взглядов»»

Тема 3. Проблематика, объект, предмет, задачи современной конфликтологии

Вопросы

1. В чем причины роста теоретической и прикладной значимости конфликтологии в постперестроечный период 20 века?
2. Каковы проблематика, объект, предмет, задачи современной конфликтологии? Домашнее задание: подготовка докладов для выступления на семинаре.

Выполнение практического задания для участия

в дискуссии по теме: «Значимые факторы для эволюции конфликтологических взглядов»»

Тема 4. Характеристика конфликтов, структура конфликта

Вопросы

1. Раскройте понятие конфликта.
2. Перечислите структурные элементы конфликта и охарактеризуйте их взаимосвязь.
3. Назовите виды причин конфликтов.
4. В чем заключаются функции конфликтов.
5. Приведите разные типологии конфликтов.

Домашнее задание: подготовка презентации выступления «Структура, причины и функции конфликтов разных сфер жизни»»

Практическое задание для подготовки презентаций:

излюбох сфер социальной жизни (политической, экономической, профессиональной, учебной, семейной, этнонациональных, межличностных отношений) выделить конфликтные ситуации и проанализируйте структурные элементы, причины, функции конфликтов, определите их тип.

Тема 5. Динамика конфликта

Вопросы

1. Рассмотрите понятие этапа конфликта.
2. Что такое конфликтная ситуация.
3. Раскройте понятие инцидента как завязки конфликта.

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа дисциплины на основании ФГОС ВО		

4. Охарактеризуйте этап эскалации конфликта
5. В чем особенность этапа баланс или мертвая точка (тупика) конфликта.
6. В чем заключается специфика завершения конфликта.
7. Рассмотрите фазы после конфликтной стадии.

Домашнее задание: подготовка презентации «Динамика конфликтов разных сфер жизни». Практическое задание для подготовки презентации: например своей конфликтной ситуации проанализируйте динамику конфликта и дайте оценку его развития.

Тема 6. Управление конфликтом

Вопросы

1. Перечислите факторы неуправляемости и управляемости конфликта.
2. Опишите возможности стадии предупреждения конфликта.
3. Какие методы и инструменты диагностики конфликтов вам известны?
4. Каковы возможности прогнозирования конфликта?
5. Что включает в себя стратегия регулирования конфликтов.
6. Какие формы завершения конфликта вам известны?
7. В чем особенность применения переговоров как способа регулирования конфликта.
8. Какие принципы медиации и типы медиаторов знаете?
9. Назовите основные психологические приемы регулирования конфликтов.

Домашнее задание: выполнить практическое задание для работы в группах на семинарских занятиях. На примерах выбранных конфликтных ситуаций проанализируйте, обоснуйте эффективность выбранных стратегий и/или проигrajте переговоры, медиаторство как способы регулирования конфликта.

Цель: отработать психологические приемы регулирования конфликтов.

Выполнить упражнения: «Кто Я?», «Да здравствуют контакты!», «Неприятный собеседник», «Эхо», «Рефлексивное слушание», «3 истины о партнере и себе», «Видение других», «Общение в паре», «Мнение».

Тема 7. Внутриличностный конфликт

Вопросы

1. Дайте общую характеристику внутриличностного конфликта.
2. Какие типологии внутриличностных конфликтов вам известны?
3. Какие способы завершения внутриличностных конфликтов на сегодняшний день предлагает наука?
4. Назовите конструктивные и деструктивные последствия внутриличностного конфликта?

Домашнее задание: выполнить индивидуальную практическую работу по анализу внутриличностных конфликтов на примере художественных образов героев фильма «Все умрут, а я останусь» (реж. В-

Г. Германика). На основании проведенного анализа написать эссе «Внутриличностные конфликты героев фильма «Все умрут, а я останусь»».

Цель: на основе просмотра фильма выявить типичные внутриличностные конфликты, характерные для персонажей фильма, описать их структуру и динамику протекания для подготовки групповой дискуссии и обсуждения на семинарском занятии. Тема дискуссии: «Внутриличностный конфликт: позитивные и негативные исходы».

Тема 8. Межличностные конфликты

Вопросы

1. В чем заключается специфика межличностного конфликта.

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа дисциплины на основании ФГОСВО		

2. Назовите основные факторы межличностных конфликтов
3. Перечислите сферы проявления и виды межличностных конфликтов.
4. Дайте определения тому, что такое конфликтная личность, приведите классификацию конфликтных личностей и раскройте базовые принципы общения конфликтными личностями.
5. Опишите возможные стратегии поведения в конфликте.
6. Опишите стили поведения в

конflikте. Домашнее задание:

1. Выполнение теста К. Томаса. Цель: исследование и оценка поведения в конфликте. Проведите самостоятельное психологическое тестирование и проанализируйте полученные результаты (тестовая методика здесь: <http://www.psychologos.ru/articles/view/test-tomasa---tipy-povedeniya-v-konflikte>). Какие типы поведения в конфликте выделяются К. Томасом? Какое поведение в конфликте присуще Вам?

2. Выполнение теста Г. Шмишека. Цель: исследование акцентуаций личности в фокусе межличностной коммуникации. Проведите самостоятельно психологическое тестирование и проанализируйте полученные результаты, описав их. Методика тестирования здесь: <http://psytests.org/>; <http://www.psyline.ru/>. Раскройте понятие акцентуированной личности. Что такое акцентуация характера? Какие акцентуации характеризуют Вашу личность и влияют на выстраивание межличностных коммуникаций?

На полученный опыт тестирования и его результаты следует опираться при подготовке к круглому столу на тему: «Индивидуальные особенности личности и выбор стратегии поведения в межличностном конфликте»

Тема 9. Конфликты в организациях

Вопросы

1. Дайте общую характеристику социальной организации.
2. В чем специфика конфликта в организации, какие основные типы конфликтов в организации существуют?
3. В чем особенность протекания групповых процессов? Какие этапы развития группы вам известны?
4. Какие типы лидеров вы знаете?
5. Охарактеризуйте конфликты типовой руководитель-подчиненный, руководитель-руководитель, коллега-коллега?
6. В чем особенности конфликта личность – группа.
7. Какие классификация конфликтов типа личность – группа в организации существуют?
8. Назовите факторы конструктивного разрешения внутригруппового конфликта? До

машнее задание – подготовка как семинарским занятиям:

Практическое задание 1 «Технология эффективного общения и рационального поведения в организационном конфликте»:

в процессе групповой работы:

- ознакомьтесь *с перечнем наиболее часто используемых форм критики в организациях*, предложенных преподавателем;
- рассмотрите *предложенные преподавателем ситуации*, сложившиеся в организации;
- выберите из перечня наиболее подходящие случаи критических оценок и составьте речь (подготовьте замечания) от лица каждого субъекта организационного конфликта для его регулирования.

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа дисциплины на основании ФГОС ВО		

Практическое задание 2 «Разработка механизмов конструктивной критики в организационном конфликте»:

в процессе групповой работы:

- проанализируйте предложенные преподавателем ситуации
- разработайте релевантный механизм критики по каждому случаю
- по каждой ситуации подготовьте конструктивные критические замечания.

Цель практических занятий 1 и 2: закрепить знания по основам эффективного общения и рационального поведения в организационных конфликтах; развитие навыков конструктивной критики, как одной из форм эффективного общения в системе деловых отношений; формирование умений принимать оптимальные решения в случае возникновения конфликтов в организации.

Тема 10. Межгрупповые конфликты и конфликты в различных сферах социального взаимодействия

Вопросы

1. Какие теоретические подходы к исследованию межгруппового взаимодействия вам известны?
2. Рассмотрите понятие межгруппового конфликта, назовите типы его противоборствующих сторон?
3. Приведите классификацию межгрупповых конфликтов, их причин
4. Какие формы проявления межгрупповых конфликтов вам известны?
5. В чем особенности конфликтов в различных сферах социального взаимодействия?
6. Дайте определение социального конфликта, экономического конфликта, политического конфликта, конфликта в сфере культуры.
7. В чем специфика региональных, общенациональных, международных и глобальных конфликтов?

Домашнее задание – подготовка к семинарским

занятиям Практическое задание:

В процессе групповой работы выделите из социальной практики примеры межгрупповых конфликтов в разных сферах. Проанализируйте свою ситуацию через призму разных теоретических подходов, исследующих причины и механизмы возникновения и развития межгрупповых конфликтов. Покажите, какая объяснительная модель наиболее эвристична при анализе именно выбранной Вами ситуации. Предложите рекомендации по урегулированию данного конфликта.

Дискуссия на тему: «Наиболее дискутируемый межгрупповой конфликт нашей современности и его фокусы: классовый, этнический религиозный?»

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф - Рабочая программа по дисциплине на основании ФГОС ВО		

10. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Список рекомендуемой литературы

Основная литература:

1. Охременко, И. В. Конфликтология : учебное пособие для вузов / И. В. Охременко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 154 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05147-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/492907>.
2. Чернова, Г. Р. Конфликтология : учебное пособие для вузов / Г. Р. Чернова, М. В. Сергеева, А. А. Беляева. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 203 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08423-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/494414>

Дополнительная литература:

1. Волков, Б. С. Конфликтология : учебное пособие для студентов высших учебных заведений / Волков Б. С. , Волкова Н. В. - Москва : Академический Проект, 2020. - 412 с. (Gaudeamus) - ISBN 978-5-8291-2576-9. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785829125769.html>
2. Леонов, Н. И. Конфликтология: общая и прикладная : учебник и практикум для вузов / Н. И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 395 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09672-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/494142>
3. Черкасская, Г. В. Управление конфликтами : учебник и практикум для вузов / Г. В. Черкасская, М. Л. Бадхен. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 236 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05153-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/492887>
4. Лукашенко, М. А. Бизнес-коммуникации руководителя. Мастер-класс : учебное пособие / Лукашенко М. А. , Радченко В. С. , Шавырина А. А. , Добровольская Т. Ю. - Москва : Университет "Синергия", 2021. - 216 с. - ISBN 978-5-4257-0511-2. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785425705112.html>

Учебно-методическая литература

1. Андреева, Ю. В. Управление конфликтами в массовых коммуникациях : учебно-методические указания для подготовки и проведения практических (семинарских) занятий, а также самостоятельной работы студентов направления бакалавриата «Реклама и связи с общественностью» / Ю. В. Андреева. - Ульяновск : УлГУ, 2022. - 22 с. - Неопубликованный ресурс. - URL: <http://lib.ulsu.ru/MegaPro/Download/MObject/13124> . -

Согласовано:

Ан. Библиотечка
Должность сотрудника научной библиотеки

Шевцова И.Н. | *Левина* | *29.04.2022*
ФИО | подпись | дата

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа по дисциплине на основании ФГОСВО		

11. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Аудитории для проведения лекций, семинарских занятий, проведения текущего контроля и промежуточной аттестации, групповых и индивидуальных консультаций. Аудитории укомплектованы специализированной мебелью, учебной доской. Аудитории для проведения лекций оборудованы мультимедийным оборудованием для предоставления информации большой аудитории. Помещения для самостоятельной работы оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде, электронно-библиотечной системе.

12. СПЕЦИАЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ СОГРНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

В случае необходимости, обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья (по заявлению обучающегося) могут предлагаться следующие варианты воспитания и информации с учетом их индивидуальных психофизических особенностей:

- для лиц с нарушением зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; в форме аудиофайла (перевод учебных материалов в аудиоформат); в печатной форме на языке Брайля; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации;

- для лиц с нарушением слуха: в печатной форме; в форме электронного документа; видеоматериалы с субтитрами; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации;

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме; в форме электронного документа; в форме аудиофайла; индивидуальные задания и консультации.

В случае необходимости использования в учебном процессе частично/исключительно дистанционных образовательных технологий, организация работы ППС с обучающимися с ОВЗ и инвалидами предусматривается в электронной информационно-образовательной среде с учетом их индивидуальных психофизических особенностей.

Разработчик



доцент Андреева Ю.В.