

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
«Томский государственный педагогический университет»
(ТГПУ)



УТВЕРЖДАЮ

Декан факультета психологии,
связей с общественностью, рекламы

Н.К. Грицкевич

» сентябрь 2011 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Б.3.В.14 КОНФЛИКТОЛОГИЯ

Трудоемкость (в зачетных единицах) - 3

Направление подготовки: 031600.62 Реклама и связи с общественностью

Профиль подготовки: Реклама и связи с общественностью в коммерческой сфере

Квалификация (степень) выпускника: бакалавр

1. Цель и задачи изучения дисциплины

Цель дисциплины – сформировать у обучающихся конфликтологическую компетентность.

Достижение поставленной цели осуществляется через реализацию следующих **задач**:

- знакомство с категориальным аппаратом и основными дефинициями конфликтологии;
- дать будущему специалисту основные знания о типологии и характеристиках конфликтов;
- способствовать пониманию причин, условий, источников их возникновения;
- развить умения определять стадии развития и прогнозировать исходы конфликтов;
- дать знания о способах и методах предупреждения и разрешения конфликтов;
- дать представления об управлении и выборе оптимальных методов преодоления конфликтных ситуаций;
- способствовать развитию сознания, творческих способностей личностному росту студентов.

2. Место учебной дисциплины в структуре основной образовательной программы

Учебная дисциплина «Конфликтология» является дисциплиной вариативной части профессионального цикла основной образовательной программы бакалавриата направления подготовки 031600.62 Реклама и связи с общественностью.

Предпосылками успешного овладения дисциплиной «Конфликтология» является одновременное изучение таких дисциплин как Б.3.01. «Основы теории коммуникации», Б.3.В.01 «Реклама и связи с общественностью – введение в специальность».

Дисциплина «Конфликтология» будет выступать в качестве предпосылки овладения знаниями, и способствовать усвоению содержания таких дисциплин как Б.3.03 дисциплины «Психология массовых коммуникаций», Б.1.04 «Психология».

3. Требования к уровню освоения программы

В результате изучения дисциплины студент должен

знать:

- историю становления науки, современные научные направления;
- основной понятийно-категориальный аппарат науки;
- основные методики предупреждения и профилактики конфликтов;
- основы эффективного поведения в конфликтах и пути их конструктивного разрешения;
- о работе психолога, о роли посредника в конфликте;
- о диагностике конфликта;
- об источниках конфликтов;
- о динамике конфликта;
- о предупреждении конфликта;
- о стратегии разрешения конфликта;
- о способах управления конфликтом;
- о нормативном регулировании конфликта;
- о роли руководителя в управлении конфликтами;

уметь:

- создавать конфликтные карты;
- анализировать конфликтные ситуации;
- прогнозировать возможные пути выхода из конфликтной ситуации;

- решать ситуационные задачи;
- самостоятельно работать с рекомендуемой литературой для подготовки сообщений изучаемой дисциплине;
- проводить тестирование сотрудников;

владеть:

- методами исследований в области конфликтологии;
- понятийным аппаратом в области конфликтологии;
- основными методиками предупреждения и профилактики конфликтов

Данная учебная дисциплина способствует формированию у обучающихся следующих компетенций.

общекультурные компетенции (ОК):

- владение культурой мышления, способностью к обобщению, анализу, восприятию информации, постановке цели и выбору путей ее достижения (ОК-1);
- стремление к саморазвитию, повышению своей квалификации и мастерства (ОК-6);
- осознание социальной значимости своей будущей профессии, обладает высокой мотивацией к выполнению профессиональной деятельности (ОК-8);

профессиональные компетенции (ПК):

- осуществлять под контролем профессиональные функции в области рекламы и связей с общественностью в государственных, общественных, коммерческих структурах, средствах массовой информации, в социальной сфере, сфере политики, экономики, производства, торговли, науки, культуры, спорта (ПК-1);
- планировать и осуществлять коммуникационные кампании и мероприятия под контролем куратора (ПК-3);
- владеть основами речи, знать ее виды, правила речевого этикета и ведения диалога, законы композиции и стиля, приемы убеждения (ПК-5);
- обсуждать профессиональные проблемы, отстаивать свою точку зрения. Объяснять сущность явлений, событий, процессов, давать аргументированные ответы (ПК-10);
- реализовывать знания в области рекламы и связей с общественностью как сферы профессиональной деятельности (ПК-12);
- участвовать в формировании эффективных внутренних коммуникаций, нацелен на создание и поддержание благоприятного психологического климата в коллективе, мотивацию сотрудников на активную деятельность и развитие организации; осуществление работы по повышению квалификации и общего культурного и профессионального уровня сотрудников (ПК-22).

4. Общая трудоемкость дисциплины – 3 зачётных единицы

(108 часов) и виды учебной работы

Вид учебной работы	Трудоемкость (в соответствии с учебным планом) (час)	Распределение по семестрам (в соответствии с учебным планом) (час)
	ВСЕГО - 108	СЕМЕСТР № 2
Аудиторные занятия	36	36
Лекции	18	18
Практические занятия / семинары	18	18
Лабораторные работы	-	-

Занятия в интерактивной форме	12	12
Самостоятельная работа	72	72
Курсовой проект (работа)	+	+
Реферат	+	+
Расчетно-графические работы	-	-
Формы текущего контроля	Устный опрос, промежуточное тестирование по отдельным разделам дисциплины; подготовка докладов, рефератов, выступлений; контрольные работы; подготовка групповых и индивидуальных проектов; анализ и обсуждение вопросов в рамках круглого стола; оценки и самооценки.	Устный опрос, промежуточное тестирование по отдельным разделам дисциплины; подготовка докладов, рефератов, выступлений; контрольные работы; подготовка групповых и индивидуальных проектов; анализ и обсуждение вопросов в рамках круглого стола; оценки и самооценки знаний..
Формы промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом	ЗАЧЕТ	ЗАЧЕТ

5. Содержание программы учебной дисциплины

5.1. Содержание учебной дисциплины

№ п/п	Наименование раздела дисциплины (темы)	Аудиторные часы					Сам. работа (час)
		Всего, час/зач.ед	Лекции	Практические (семинары)	Лабора- торные	В т.ч. интерактивные формы обучения, час/%	
	Раздел 1	4	2	2	-	-	6

	<i>Конфликты и их развитие</i>						
1	Становление конфликтологии как науки	2	2	-	-	-	-
2	Современные концепции конфликта	2	-	2	-	-	6
	<i>Раздел 2 Характеристика и диагностика конфликтов</i>	4	2	2	-	2	9
3	Определение и функции конфликта	2	2	-	-	-	6
4	Типология конфликтов. Методы диагностики конфликтов	2	-	2	-	2	3
	<i>Раздел 3 Источники и причины конфликтов и стрессов</i>	4	2	2	-	2	8
5	Факторы поведения человека и групповые интересы	2	2	-	-	2	4
6	Связь конфликта и стресса	2	-	2	-	-	4
	<i>Раздел 4 Развитие конфликта</i>	4	2	2	-	2	8

7	Структура конфликтной ситуации	2	2	-	-	-	4
8	Динамика конфликта. Этапы и фазы конфликтной стадии	2	-	2	-	2	4
	Раздел 5 Стратегия разрешения конфликтов	6	4	2	-	2	12
9	Стили конфликтного поведения	2	2	-	-	-	4
10	Способы разрешения конфликтов	2	-	2	-	2	4
11	Методика урегулирования конфликтов	2	2	-	-	-	4
	Раздел 6 Управление конфликтами	6	2	4	-	2	18
12	Участие третьей стороны	2	2	-	-	-	6
13	Технология управления собственным поведением	2	-	2	-	1	6
14	Технология управления процессом протекания	2	-	2	-	1	6

	конфликта						
	Раздел 7 организационный механизм управления конфликтами	8	4	4	-	2	7
15	Методы управления конфликтами	2	2	-	-	-	5
16	Нормативное регулирование конфликтов	2	-	2	-	-	2
17	Роль менеджмента в управлении конфликтами	2	2	-	-	-	-
18	Управление нейтрализацией стрессов	2	-	2	-	2	-
	Итого	36/1	18	18	-	12/33,6	72

5.2. Содержание разделов дисциплины

Раздел 1. Конфликты и их развитие

Тема 1. Становление конфликтологии как науки

Превращение конфликтологии в самостоятельную отрасль научных знаний в XX веке. Изучение конфликтов в отечественной науке. Развитие конфликтологии в рамках психологической науки. Социал-дарвинизм, З. Фрейд и Лоренц. Функциональная («равновесная») модель. «Конфликтная модель». К. Маркс и Г.З. Иммель: социология конфликта. Р. Дарендорф и Л. Козер: начало конфликтологии. Конфликтный функционализм: позитивные функции конфликтов. Современная теория конфликта. Типология конфликтов Р. Дарендорфа. Типология конфликтов М. Дойча.

Тема 2. Современные концепции конфликта

80-е г. XX в. Ален Турен конфликт в контексте теории «социологии действия», Кеннет Боулдинг как автор концепции «общей теории конфликта», неопрейдистское направление среди западных психоаналитиков. Теоретические основы конфликтологии в России с начала 89-х г. XX в.: В.В. Дружинина, Д.С. Конторова, М.Д. Конторова, А. В. Дмитриева, В.Н. Кудрявцев занимались вопросами введения в теорию конфликта. А.Г. Здравомыслов ввел социально-политический ракурс конфликта. Во всех современных концепциях конфликта содержится общий тезис том, что все конфликты связаны с социальной средой.

Раздел 2. Характеристика и диагностика конфликтов

Тема 3. Определение и функции конфликта

Интерпретация конфликта обыденным сознанием и наукой. Научные определения конфликтов. Признаки конфликтов. Явные и скрытые функции конфликта. Функции интеграции персонала организации, активизация социальных связей, сигнализация об очагах социальной напряженности, содействие творческой инициативе, трансформация отношений, информация о состоянии организации.

Тема 4. Типология конфликтов. Методы диагностики конфликтов

Внутриличностные конфликты. Основные психологические концепции внутриличностных конфликтов. Виды внутриличностных конфликтов. Причины и последствия внутриличностного конфликта. Предупреждение и разрешение внутриличностных конфликтов. Организационные конфликты. Производственные конфликты. Трудовые конфликты в организации. Инновационные конфликты. Особенности управления конфликтами в организации. Понятие социального конфликта. Позитивные и негативные функции конфликта в развитии социума. Внутренние причины и внешние факторы, определяющие состояние конфликта. Внутренние и внешние факторы, снижающие или усиливающие уровень борьбы, противостояния социальных сил в обществе. Социальный конфликт как явление, как социальный факт и как социальная форма разрешения противоречий. Методы изучения конфликта: структурно-функциональный, процессуально-динамический, метод типологизации, прогностический, разрешительный.

Раздел 3. Источники и причины конфликтов и стрессов

Тема 5. Факторы поведения человека и групповые интересы

Неодинаковость людей. Разные волевые, интеллектуальные качества, эмоциональность, чувство справедливости и ответственности, темперамент, правосознание, характер, способности к лидерству, внутренний дискомфорт, ценностно-потребностная сфера - все это опосредуют связь между индивидом и его конфликтностью. Структура социальных групп. Лидеры и аутсайдеры. Роль индивида в группе. Взаимосвязи в группе и социально-психологический климат.

Тема 6. Связь конфликта и стресса

Конфликт, длительно повторяющийся, приводит к развитию стресса - общего адаптационного синдрома, способствующего устойчивости организма в неблагоприятных условиях. Природа стресса. Длительные стрессы опасны развитием неврозов и психосоматических заболеваний.

Раздел 4. Развитие конфликта

Тема 7. Структура конфликтной ситуации

Стороны (участники) конфликта; условия конфликта; предмет конфликта; действия участников конфликта; карта конфликта, исход (результат) конфликта. Возникновение объективной конфликтной ситуации (или предконфликтной ситуации); осознание ситуации как конфликтной; конфликтное взаимодействие (открытый конфликт); завершение конфликта. Позитивные (конструктивные) и негативные (деструктивные) результаты конфликта.

Тема 8. Динамика конфликта. Этапы и фазы конфликтной стадии

Схема развития конфликта, предконфликтная ситуация, инцидент, конфликтная ситуация, завершение конфликта. Послеконфликтная стадия как подведение итогов. Результат. Этапы и фазы конфликтной стадии. Взаимосвязь фаз и этапов. Циклы фаз конфликта. Прогноз благоприятного разрешения.

Раздел 5. Стратегия разрешения конфликтов

Тема 9. Стили конфликтного поведения

К. Томас, Р. Киллмен: 5 стилей конфликтного поведения: уклонение, приспособление, конфронтация, сотрудничество, компромисс. Факторы, влияющие на выбор стиля поведения в конфликте. Эффективные и неэффективные стили поведения.

Тема 10. Способы разрешения конфликтов

Определение стратегии разрешения конкретного конфликта. Полное и частичное разрешение конфликта. Конфронтация и компромисс. Индивидуальные предпочтения в разрешении конфликтов

Тема 11. Методика урегулирования конфликтов

Этапы урегулирования конфликта: психологическая подготовка, определение проблемы, вызвавшей конфликт, поиск вариантов решений, разработка и выбор вариантов решений, процесс урегулирования, завершение процесса. Характеристика этапов.

Раздел 6. Управление конфликтами

Тема 12. Участие третьей стороны

Формы участия в разрешении конфликта: третейский судья, арбитр, посредник (медиатор), помощник, наблюдатель. Функции участников. Влияние третьей стороны на конфликт. Условия эффективного и неэффективного участия. Этапы процесса посредничества.

Тема 13. Технология управления собственным поведением

Общее представление о технологиях управления собственным поведением, Самоконтроль над эмоциями Дж. Скотта (визуализация, заземление, проецирование), С.М. Емельянов (спокойная реакция, рационализация эмоций, поддержание высокой самооценки). Манипуляция как негативный способ поведения в конфликте

Тема 14. Технология управления процессом протекания конфликта

Стадии развития и функции управления конфликтом. Предвидение и прогнозирование конфликта. Профилактика или предупреждение конфликта. Организация процессом управления конфликтом. Технологии управления процессом протекания конфликта: информационные, коммуникативные, социально-психологические, административно-экономические. Предпосылки разрешения конфликта. Факторы, приводящие к негативным последствиям разрешения конфликта.

Раздел 7. Организационный механизм управления конфликтами

Тема 15. Методы управления конфликтами

Группы методов управления конфликтами: внутриличностные, структурные, межличностные, переговоры, ответные агрессивные действия. Схема процесса управления конфликтом. Уход от конфликта. Схема сглаживания.. подавление конфликта.

Тема 16. Нормативное регулирование конфликтов

Судопроизводство как крайний способ решения конфликта. Документы: приглашение на переговоры, Документ соглашения о взаимопонимании. Рассмотрение жалобы (документ), исковое заявление.

Тема 17. Роль менеджмента в управлении конфликтами

В конфликтах с персоналом решающая роль принадлежит руководителю. Руководитель как субъект либо посредник конфликта. Роль этических норм, общей культуры как фактор

предупреждения конфликтов. Личный пример руководителя в преодолении конфликтов и стрессов

Тема 18. Управление нейтрализацией стрессов

Стрессоры и их последствия. Методы нейтрализации стрессов: планирование, физические упражнения, режим питания, психотерапия, расслабление. Шкалирование стрессовых ситуаций. Индивидуальные программы нейтрализации стрессоров.

5.3 Лабораторный практикум: не предусмотрен.

6. Учебно-методическое обеспечение дисциплины

6.1. Основная литература

1. Алтунина, И.Р. Социальная психология / И.Р. Алтунина, Р.С. Немов. – М.: Юрайт, 2011. – 246 с.
2. Кибанов, А.Я. Конфликтология : учебник / А.Я. Кибанов. М.: ИНФРА-М, 2011.- 301 с. (ЭБС «Лань»).
3. Немов, Р.С. Социальная психология / Р.С. Немов, И.Р. Алтунина. – СПб. : Питер, 2010. – 427 с.

6.2. Дополнительная литература

1. Здравомыслов, А.Г. Социология конфликта : учебное пособие для вузов / А. Г. Здравомыслов; Институт "Открытое общество" - М. : Аспект-Пресс, 1996.- 317 с.
2. Ратников, В.П. Конфликтология : учебник для вузов / В. П. Ратников и др. ; под ред. В. П. Ратникова.-2-е изд., перераб. и доп.-М.: ЮНИТИ, 2008. - 511 с.
3. Сорокина, Е.Г. Конфликтология в социальной работе : учебное пособие для вузов / Е. Г. Сорокина. - М.:Академия, 2009. - 200 с.
4. Хасан, Б. И. Психология конфликта и переговоры : учебное пособие для вузов / Б.И. Хасан, П.А. Сергоманов.-4-е изд.,- М. : Академия, 2008. - 190 с.

6.3. Средства обеспечения освоения дисциплины

1. Рабочая программа дисциплины, методические рекомендации.
2. Наглядные пособия (графические и печатные):
 - а) электронные демонстрационные пособия (таблицы, схемы, графики, диаграммы);
 - б) пособия на основе раздаточного материала (карточки с заданиями и задачами);
 - в) учебные и методические пособия, нормативные документы и др.
3. Информационно-технические средства обучения (компьютер, мультимедиа проектор, интерактивная доска).
4. Аудиторное оснащение (доска, мел и т. д.).
5. Интернет-ресурсы и иные электронные информационные источники:
<http://www.yandex.ru> – Поисковая система Yandex;
<http://www.google.ru> – Поисковая система Google;
<http://elibrary.ru/authors.asp> – Научная электронная библиотека;
<http://www.rsl.ru/> – Российская государственная библиотека;
<http://libserv.tspu.edu.ru/> – Научная библиотека Томского государственного педагогического университета.
<http://www.biblioclub.ru> Университетская библиотека. Электронная библиотека для студентов, сотрудников библиотек, специалистов-гуманитариев. Проект издательства «Директмедиа Паблишинг» по созданию многотомной электронной библиотеки художественной и научной литературы, справочников, словарей, энциклопедий, иллюстрированных изданий по искусству на немецком, английском

и русском языках. Все возможности сервиса доступны после регистрации, на платной основе;

<http://www.confstud.ru> Сайт международной ассоциации конфликтологов. Научно-практический журнал «Конфликтология и жизнь»;

<http://www.library> Информационно-справочный портал создан и ведется специалистами Межрегиональной ассоциации деловых библиотек;

<http://www.dissertCat> - электронная библиотека диссертаций; этнополитическая конфликтология, национальные и политические конфликты;

6.4. Материально-техническое обеспечение дисциплины

№ п/п	Наименование раздела (темы) учебной дисциплины	Наименование материалов обучения, пакетов программного обучения	Наименование технических и аудиовизуальных средств, используемых с целью демонстрации материалов
	Раздел 1 Конфликты и их развитие	Программа презентации Power Point. Электронные учебники. Научно-популярные информационные ресурсы. Онлайн-версии периодической литературы. Интернет-фильмы.	Учебная аудитория, оборудованная мультимедийным комплексом
1	Становление конфликтологии как науки	Программа презентации Power Point. Электронные учебники. Научно-популярные информационные ресурсы. Онлайн-версии периодической литературы. Интернет-фильмы.	Учебная аудитория, оборудованная мультимедийным комплексом
2	Современные концепции конфликта	Программа презентации Power Point. Электронные учебники. Научно-популярные информационные ресурсы. Онлайн-версии периодической литературы. Интернет-фильмы.	Учебная аудитория, оборудованная мультимедийным комплексом
	Раздел 2 Характеристика и диагностика конфликтов	Программа презентации Power Point. Электронные учебники. Научно-популярные информационные ресурсы. Онлайн-версии периодической литературы. Интернет-фильмы.	Учебная аудитория, оборудованная мультимедийным комплексом
3	Определение и функции конфликта	Программа презентации Power Point. Электронные учебники. Научно-популярные информационные ресурсы. Онлайн-версии периодической литературы. Интернет-фильмы.	Учебная аудитория, оборудованная мультимедийным комплексом
4	Типология конфликтов. Методы диагностики конфликтов	Программа презентации Power Point. Электронные учебники. Научно-популярные информационные ресурсы. Онлайн-версии периодической литературы. Интернет-фильмы.	Учебная аудитория, оборудованная мультимедийным комплексом

	Раздел 3 Источники и причины конфликтов и стрессов		
5	Факторы поведения человека и групповые интересы	Программа презентации Power Point. Электронные учебники. Научно-популярные информационные ресурсы. Онлайн-версии периодической литературы. Интернет-фильмы.	Учебная аудитория, оборудованная мультимедийным комплексом
6	Связь конфликта и стресса	Программа презентации Power Point. Электронные учебники. Научно-популярные информационные ресурсы. Онлайн-версии периодической литературы. Интернет-фильмы.	Учебная аудитория, оборудованная мультимедийным комплексом
	Раздел 4 Развитие конфликта		
7	Структура конфликтной ситуации	Программа презентации Power Point. Электронные учебники. Научно-популярные информационные ресурсы. Онлайн-версии периодической литературы. Интернет-фильмы.	Учебная аудитория, оборудованная мультимедийным комплексом
8	Динамика конфликта. Этапы и фазы конфликтной стадии	Программа презентации Power Point. Электронные учебники. Научно-популярные информационные ресурсы. Онлайн-версии периодической литературы. Интернет-фильмы.	Учебная аудитория, оборудованная мультимедийным комплексом
	Раздел 5 Стратегия разрешения конфликтов		
9	Стили конфликтного поведения	Программа презентации Power Point. Электронные учебники. Научно-популярные информационные ресурсы. Онлайн-версии периодической литературы. Интернет-фильмы.	Учебная аудитория, оборудованная мультимедийным комплексом
10	Способы разрешения конфликтов	Программа презентации Power Point. Электронные учебники. Научно-популярные информационные ресурсы. Онлайн-версии периодической литературы. Интернет-фильмы.	Учебная аудитория, оборудованная мультимедийным комплексом
11	Методика урегулирования конфликтов	Программа презентации Power Point. Электронные учебники. Научно-популярные информационные ресурсы.	Учебная аудитория, оборудованная мультимедийным комплексом

		Онлайн-версии периодической литературы. Интернет-фильмы.	
	Раздел 6 Управление конфликтами		
12	Участие третьей стороны	Программа презентации Power Point. Электронные учебники. Научно-популярные информационные ресурсы. Онлайн-версии периодической литературы. Интернет-фильмы.	Учебная аудитория, оборудованная мультимедийным комплексом
13	Технология управления собственным поведением	Программа презентации Power Point. Электронные учебники. Научно-популярные информационные ресурсы. Онлайн-версии периодической литературы. Интернет-фильмы.	Учебная аудитория, оборудованная мультимедийным комплексом
14	Технология управления процессом протекания конфликта	Программа презентации Power Point. Электронные учебники. Научно-популярные информационные ресурсы. Онлайн-версии периодической литературы. Интернет-фильмы.	Учебная аудитория, оборудованная мультимедийным комплексом
	Раздел 7 организационный механизм управления конфликтами		
15	Методы управления конфликтами	Программа презентации Power Point. Электронные учебники. Научно-популярные информационные ресурсы. Онлайн-версии периодической литературы. Интернет-фильмы.	Учебная аудитория, оборудованная мультимедийным комплексом
16	Нормативное регулирование конфликтов	Программа презентации Power Point. Электронные учебники. Научно-популярные информационные ресурсы. Онлайн-версии периодической литературы. Интернет-фильмы.	Учебная аудитория, оборудованная мультимедийным комплексом
17	Роль менеджмента в управлении конфликтами	Программа презентации Power Point. Электронные учебники. Научно-популярные информационные ресурсы. Онлайн-версии периодической литературы. Интернет-фильмы.	Учебная аудитория, оборудованная мультимедийным комплексом
18	Управление нейтрализацией стрессов	Программа презентации Power Point. Электронные учебники. Научно-популярные информационные ресурсы. Онлайн-версии периодической литературы. Интернет-фильмы.	Учебная аудитория, оборудованная мультимедийным комплексом

7. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины

7.1. Методические рекомендации (материалы) преподавателю

Теоретическую основу обучения составляют концепции личностно-деятельностного подхода к обучению (А.Н.Леонтьев, В.В.Давыдов и др.), целостного подхода к формированию личности специалиста (Ю.П.Азаров, Н.К.Бакланова).

В самом общем виде рекомендуется преподавателю в процессе обучения конфликтологии сочетание содержательного и структурного построения курса с комплексом методических форм и приемов, способствующих повышению эффективности профессиональной подготовки специалиста.

Качественное освоение студентами данной дисциплины достигается преимущественным использованием в учебно-образовательном процессе проблемной формы изложения материала в сочетании с активными методами обучения, ведущую роль среди которых играет метод разбора конкретных управленческих ситуаций (case-study).

Повышение мотивации студентов на овладение материалом дисциплины, и оптимизация профессиональной подготовки обучающегося в процессе освоения дисциплины достигаются сочетанием в учебном процессе традиционной и проблемной форм изложения материала с интерактивными методами обучения.

Содержание дисциплины «Конфликтология» способствует формированию в процессе ее освоения личности, обладающей открытым сознанием, осознающей общекультурные ценности, что отвечает целям и образования и воспитания современного специалиста.

Преподаватель сочетает традиционной лекционной формы обучения, при которой все теоретические положения дисциплины структурируются и объясняются на основании предложенных нами принципов профессионального подхода к конфликту, с - проблемной формой обучения, при которой студенты, стараются самостоятельно применить их знания к материалу дисциплины.

Необходимо использование активных методов обучения, с помощью которых студенты учатся использовать возможности изученных подходов при построении основы действий по управлению конфликтом в учебной практической ситуации, приближенной к профессиональной деятельности. В процессе обучения важна методологическая позиция, интересы, точка зрения преподавателя, которой он вправе придерживаться.

Преподаватель должен строить учебную дисциплину в зависимости от имеющихся у учащихся и студентов знаний в данной области и по данной проблематике, с учетом того факта, что данный учебный курс первым психологическим курсом для учащегося. Учебная дисциплина строится по-разному (в частности, имеет различный уровень сложности) в зависимости от способностей учащихся к усвоению определенных тем, проблем, фактов и понятий.

Степень разработанности учебной дисциплины может быть разной. В частности, может существовать детальная программа занятий по преподаваемому курсу, конкретные задания, наглядные материалы, контрольные вопросы, методические рекомендации по изучению определенных тем, что облегчает работу со студентами

7.2. Методические рекомендации для студентов

В ходе освоения курса «Конфликтология» можно дать студентам самые общие рекомендации в виде алгоритма изучения курса:

- структурировать изучаемый раздел дисциплины;
- работать с вопросами для самоконтроля знаний;
- выделить и запомнить основные термины, формирующие язык науки;
- в день лекции проработать основное содержание конспекта.

Чтобы студентам успешно освоить программу дисциплины, и, соответственно, сдать экзамен, необходимо работать в нескольких направлениях. Стремиться подробно

конспектировать лекции. При изучении фактов, имевших место в прошлые столетия, необходимо понять условия возникновения теорий или школ, учений.

Для подготовки тем необходимы только рекомендованные учебники, но и научные издания, периодическая литература по психологии. Присмотритесь также к научным журналам. Внеаудиторная работа с дополнительной литературой по лекционным темам дает возможность подробнее узнать о том, что сжато было дано на лекции.

В 36 часов аудиторной работы необходимо скомпоновать и теоретический материал, охватывающий временное пространство в столетие, и практическую работу по освоению практических навыков дисциплины, и выделить время на обсуждение самостоятельной работы студентов. Таким образом, часть дисциплины студентам необходимо осваивать самостоятельно. Для закрепления пройденного материала студенты выполняют курсовую работу.

В обучение входит подготовка студентом портфолио – сбор и самостоятельный анализ заданий по определенной проблеме конфликтологии. Портфолио является своего рода исследовательским досье студента, поэтому к его подготовке необходимо отнестись очень серьезно. Кстати, проблему для исследования вы также выбираете сами. В случае затруднений можно посоветоваться с преподавателем. Присмотритесь также к научным журналам. Некоторые из них пригодятся в качестве источников информации по проблеме дисциплины. Также информация масс-медиа является источником разного рода конфликтов, которые могут быть подвергнуты анализу в группе.

В течение семестра обучения предусмотрен контрольный срез знаний по пройденным темам. Тестирование направлено на проверку усвоенных каждым студентом теоретических промежуточных сведений по дисциплине. Рекомендуется уже с первых занятий серьезно отнестись к дисциплине, поскольку контролю подлежит именно фактический материал, приобретенный во время аудиторной и внеаудиторной работы учащихся.

Регламент проведения контрольных срезов знаний следующий. Контрольный срез проводится в середине семестра. Каждый студент должен за определенное время написать тесты по изученному материалу (примерно около 20 тестов). Результаты каждого среза будут учитываться на зачете. Кроме того проводятся текущие тесты по пройденным темам. Поэтому перед занятием необходимо не только просматривать конспекты прошедшей лекции, но и изучить рекомендованную литературу по теме. О предстоящей проверке знаний преподаватель предупредит с заранее, как минимум за неделю.

Успешности освоения дисциплины способствуют выступление с докладом на семинарских занятиях. Их темы предлагаются преподавателем заранее, опубликованы они и в учебной программе по дисциплине. Необходимо максимально конкретизировать любую заинтересовавшую вас тему, найти по ней литературу и, оформив выступление в виде реферата на 10 страниц вместе с титульным листом, выступить на семинаре. Реферат сдается преподавателю. Ваше выступление, ответы на вопросы студентов группы, оформление работы – являются критериями для оценки, обычно по пятибалльной системе.

Зачет по предмету проводится в тестовой форме или традиционной – по билетам. Вопросы для подготовки выдаются преподавателем не менее, чем за месяц до последней недели обучения. Студент может заранее ознакомиться с программой обучения в библиотеке, на кафедре, или получив ее электронный вариант.

8. Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся

8.1. Тематика рефератов (докладов)

1. Развитие конфликтологических идей в философской мысли Древнего Востока.
2. Эволюция конфликтологических идей в античной философии.
3. Проблема конфликта в средневековой философии и философии эпохи Возрождения.
4. Проблема конфликта в философии Нового времени
5. Проблема конфликта в классической немецкой философии
6. Особенности развития теории конфликта во второй половине XIX и первой половине XX веков
7. Социальные конфликты и пути их разрешения
8. Игровые методы как способ разрешения конфликтов в организации.
9. Профилактика внутриличностных конфликтов
10. Психологические особенности конфликтной личности
11. Психологические условия успеха на переговорах
12. Отражение конфликтов в искусстве и средствах массовой информации
13. Технологии эффективного общения в конфликтной ситуации
14. Технологии управления конфликтами
15. Саморегуляция психического состояния как способ выхода из конфликта
16. Переговоры как способ конструктивного разрешения конфликтов
17. Особенности конфликтов в трудовых коллективах и способы их разрешения
18. Межкультурные конфликты
19. Политические конфликты
20. Межнациональные конфликты
21. Военные конфликты
22. Конфликт и манипуляция
23. Религиозные конфликты

8.2. Вопросы и задания для самостоятельной работы, в том числе групповой самостоятельной работы обучающихся

1. Разработайте программу пилотажного конфликтологического исследования по интересующей Вас теме.
2. Оцените с помощью психологических тестов уровень своей тревожности и внутренней конфликтности.
3. Составьте рекомендации для специалиста по работе с персоналом для решения межличностных конфликтов.
4. Придумайте, разработайте и представьте для обсуждения деловую игру по тематике разделов: «Межличностные конфликты» и «Групповые конфликты».
5. Разработайте рекомендации по предупреждению конфликтов между руководителем и подчиненными.
6. Разработайте и представьте для обсуждения деловую игру по теме: "Конфликты в трудовом коллективе".
7. Разработайте рекомендации по предупреждению конфликтов между наставником и молодым специалистом.
8. Сравните социологический и психологический подходы к анализу конфликта.
9. Объясните многообразие методов, применяемых конфликтологией. В чем заключается проблема выбора оптимальных методов исследования.
10. Сравните конфликты и спортивное соревнование.
11. Что такое объект конфликта. Назовите основные характеристики объекта конфликта.
12. Сравните понятия: «объект конфликта» и «предмет конфликта».

13. Охарактеризуйте роль в конфликте группы поддержки, инициаторов, организаторов, пособников и посредников. Приведите примеры.
14. Что такое «среда конфликта». Какие бывают виды среды конфликта. В чем состоит различие микросреды конфликта от его макросреды.
15. Назовите основные личностные элементы конфликта.
16. Каковы основные психологические доминанты поведения личности.
17. Что такое ценностные ориентации, цели, мотивы, интересы, потребности личности. В чем состоит их внутренняя взаимосвязь.
18. Дайте характеристику основным чертам характера и типам личности.
19. Сравните экстраверта и интроверта.
20. Что означает понятие «акцентуированная личность». Назовите основные характеристики акцентуированных личностей.
21. Охарактеризуйте типы людей, трудных в общении.
22. Как влияет расхождение этических ценностей на возникновение конфликта.

8.3. Вопросы для самопроверки, диалогов, обсуждений, дискуссий, экспертиз

1. Конфликтология: понятие, сущность, функции.
2. Эволюция конфликтологических идей (К.Маркс, Л.Козер, Р.Дарендорф, К.Боулдинг, Т.Шеллинг).
3. Понятие «социальный конфликт».
4. Структура социального конфликта.
5. Динамика развития конфликта.
6. Виды социальных конфликтов.
7. Что такое социальная напряженность, какова ее природа?
8. Основные способы решения конфликта.
9. Основные функции социального конфликта.
10. Переговоры как способ завершения конфликта (возможные процедуры).
11. Понятие и сущность внутриличностного конфликта.
12. Дайте определение понятию «фрустрация», «стресс».
13. Что такое внутренний неосознанный конфликт?
14. Основные способы разрешения внутриличностных конфликтов.
15. Межличностные конфликты: понятие, сущность.
16. Что такое рефлексия в межличностном восприятии?
17. Роль стереотипов и установок в межличностном восприятии?
18. Основные варианты исхода межличностного конфликта?
19. Дайте определение малой социальной группе. В чем отличие формальной и неформальной группы?
20. Основные виды групповых конфликтов.
21. Возможные последствия групповых конфликтов.
22. Организация: понятие, сущность, структура.
23. В чем отличие формальных отношений в организации от неформальных.
24. Основные виды конфликтов в организации.
25. Основные причины возникновения конфликтов в организации.
26. Признаки социальной напряженности в организации.
27. Способы измерения социальной напряженности в организации?
28. Роль руководителя в предупреждении и разрешении организационных конфликтов?
29. Основные способы урегулирования и разрешения организационных конфликтов?
30. Что такое «сопричастный менеджмент» и «система социального партнерства»?
31. Дайте определение понятиям: «социально-трудовой», «социально-экономический», «социально-политический» конфликты.
32. Причины трансформации социально-трудовых конфликтов в социально-политические.

33. От чего зависит проблема дефицита экономических ресурсов в обществе?
34. Основные способы урегулирования и разрешения социально-трудовых конфликтов.

8.4. Примеры тестовых заданий

1. Автор теории позитивно-функционального конфликта является:
А) Л.Козер
Б) М.Вебер
В) К.Маркс
2. Структура конфликта *НЕ* включает такого элемента как:
А) последствия конфликта
Б) участники конфликта
В) причины конфликта
3. Причинами возникновения конфликтных ситуаций в организациях преимущественно являются:
А) психологические
Б) личностные
В) организационно-управленческие
4. Автор типологии темперамента личности по типу телосложения является:
А) Гиппократ
Б) Кречмер
В) Павлов
5. К классификации семейного конфликта по основанию «источник конфликта» относится:
А) конфликт родственников
Б) открытый конфликт
В) ценностный конфликт
6. Спорное взаимодействие, направленное на полное уничтожение оппонента:
А) полемика
Б) диспут
В) дискуссия
7. Позитивная установка на восприятие критики предполагает:
А) восприятие критики как резерва к самосовершенствованию
Б) возможность ответить на слова критикующего
В) понимание того, что я все делаю верно
8. Что является объектом политических конфликтов:
А) политические интересы
Б) борьба за власть
В) социальные группы
9. К особенностям политических конфликтов *НЕ* относятся:
А) всеобщая значимость конфликта
Б) затяжной характер конфликта
В) осевой принцип политических конфликтов
10. Этнос который обрел свою государственность:
А) общность
Б) союз
В) нация
11. К объективным факторам этничности относится:
А) общность территории
Б) общность духа
В) общность религии
12. Субъектом межэтнического конфликта является этническая.....

13. К принципам медиации *НЕ* относится:
- А) конфиденциальность
 - Б) лояльность
 - В) добровольность
14. В этой роли медиатор должен обдуманно и тщательно изучить все измерения спора с точек зрения обеих (или всех) спорящих сторон:
- А) активный слушатель
 - Б) генератор альтернативных предложений
 - В) оценщик конфликта
15. Тезис о том, что в конфликтной ситуации выживают сильнейшие относится к теории:
- А) дарвинистской
 - Б) социально-психологической
 - В) классовой
16. К критериям классификации конфликта относится признак:
- А) коллективность
 - Б) длительность
 - В) ситуативность
17. Понятие «акцентуация характера» ввел в научный оборот:
- А) Боулдинг
 - Б) Леонгард
 - В) Парсонс
18. К конфликтным типам личности относится:
- А) ригидный тип
 - Б) полиактивный тип
 - В) критический тип
19. Конфликт, который происходит преимущественно на рефлексивном уровне:
- А) групповой
 - Б) межличностный
 - В) внутриличностный
20. К типологии подходов к ведению спора/дискуссии, разработанной Андреевым, относится:
- А) деструктивный
 - Б) демагогический
 - В) вариативный
21. Критикующему в ходе критики запрещается:
- А) возвращаться к прошлым ошибкам
 - Б) внимательно слушать оппонента
 - В) требовать письменного отчета
22. Кто из исследователей начала XX века ввел понятие «группа интересов»:
- А) В.Тишков
 - Б) Ф.Хайек
 - В) А. Бентли
23. Политический режим, которому характерен контроль общества над политической властью:
- А) тоталитаризм
 - Б) авторитаризм
 - В) демократия
24. Кто дал определение этничности: «Этничность утверждает себя, вполне определенно, как устойчивая совокупность поведенческих норм или социально-нормативной структуры»:
- А) В. Тишков
 - Б) Ф.Хайек

- В) А. Бентли
25. К факторам, усиливающим межэтнический конфликт, относится:
- А) бедность титульной нации в государстве
 - Б) активнее развитие экономики
 - В) отсутствие национальной политики
26. В какой теории была предложена схема анализа субъектов конфликта:
- А) теории Дарвина
 - Б) Марксистской теории
 - В) теории Гальперина
27. Политический конфликт – это:
- А) Столкновение субъектов политики в их взаимном стремлении реализовать свои цели, связанные прежде всего, с достижениями власти или ее распределением, а также с изменением их политического статуса.
 - Б) Социальный ресурс, государственная власть или политический статус, т.е. степень приближенности от рычагов власти, а также способность показать влияние на принятие важных для всего общества объектов
 - В) Стремление этноса к обретению собственной государственности, вне зависимости от выбранных средств и стратегий
28. Существует такой тип медиатора как:
- А) посредник
 - Б) участник
 - В) модератор

ОТВЕТЫ

1. а	15. а
2. а	16. б
3. в	17. б
4. б	18. в
5. в	19. в
6. а	20. б
7. а	21. а
8. б	22. в
9. б	23. в
10. в	24. а
11. а	25. в
12. группа	26. б
13. б	27. а
14. в	28. а

8.5. Вопросы для промежуточной аттестации (к зачету)

1. Конфликтология как наука и учебная дисциплина. Объект и предмет конфликтологии.
2. Понятие и особенности юридической конфликтологии.
3. Общетеоретические и частнонаучные принципы конфликтологии.
4. Междисциплинарные особенности конфликтологии.

5. Основные этапы и перспективы развития отечественной конфликтологии.
6. Методы исследования конфликтов.
7. Предпосылки возникновения конфликтологических идей. Представления о конфликте в Древнем мире и в эпоху Средневековья.
8. Основные подходы к пониманию природы конфликта в Новое время.
9. Формирование научных взглядов на исследование конфликтов в конце XIX–начале XX веков.
10. Становление конфликтологии в XX веке. Вклад российских ученых в становление конфликтологии.
11. Концепция позитивно-функционального конфликта Льюиса Козера.
12. Конфликтная модель общества Ральфа Дарендорфа.
13. Общая теория конфликта Кеннета Боулдинга.
14. Понятие и природа конфликта. Сущность и основные признаки конфликта.
15. Функции конфликтов.
16. Причины конфликтов.
17. Структура конфликта.
18. Участники конфликта и их характеристика.
19. Объект и предмет конфликта, их взаимосвязь.
20. Основные типологии социальных конфликтов.
21. Динамика конфликта: основные элементы и их характеристика.
22. Возникновение и формирование конфликтной ситуации.
23. Конфронтация и инцидент в динамике конфликта.
24. Конфликтное взаимодействие оппонентов как стадия развития конфликта.
25. Понятие и особенности эскалации конфликта.
26. Понятие и основные формы завершения конфликта.
27. Технология управления собственным поведением.
28. Стили конфликтного поведения.
29. Управление нейтрализацией стрессов.
30. Факторы поведения человека и групповые интересы.
31. Конфликты в социальной сфере: понятие, специфика, типология.
32. Предмет и основные понятия политической конфликтологии.
33. Политический конфликт: понятие, причины, структура, типология.
34. Организационно-управленческие конфликты, их сущность, причины и виды.
35. Типы конфликтов в организациях.
36. Технологии и способы предупреждения и разрешения организационно-управленческих конфликтов.
37. Управление конфликтом: понятие и этапы деятельности по управлению конфликтами.
38. Диагностика и прогнозирование конфликтов.
39. Предупреждение и профилактика конфликтов.
40. Причины и условия стимулирования конфликтов.
41. Методы регулирования конфликтов.
42. Переговоры как метод регулирования конфликтов. Роль «третьей стороны» в переговорах.
43. Основные технологии разрешения конфликтов.
44. Стратегии разрешения конфликтов и основные способы их реализации.
45. Политические и социальные конфликты в современной России: структура и динамика.
46. Нормативное регулирование конфликтов.
47. Медиаторство и регулирование конфликта.
48. Понятие посреднических отношений.
49. Роль руководителя в предупреждении, регулировании и разрешении конфликтов.
50. Организация управления конфликтами и стрессами.

8.6. Темы для написания курсовой работы

1. Понятие и особенности эскалации конфликта.
2. Методы исследования конфликтов.
3. Сущность, основные признаки и функции конфликтов.
4. Причины возникновения конфликтных ситуаций.
5. Структура конфликтной ситуации.
6. Участники конфликта и их характеристика.
7. Основные стратегии завершения конфликта.
8. Конфликты в социальной сфере: понятие, специфика, типология.
9. Предмет и основные понятия политической конфликтологии.
10. Политический конфликт: понятие, причины, структура, типология.
11. Экономические кризисы, конкуренция и экономические конфликты.
12. Организационно-управленческие конфликты, их сущность, причины и виды.
13. Технологии и способы предупреждения и разрешения организационно-управленческих конфликтов.
14. Вооруженный конфликт как наиболее острая форма политического конфликта.
15. Международные конфликты: понятие, виды и особенности в современных условиях.
16. Предупреждение и профилактика конфликтов.
17. Основные технологии разрешения конфликтов.
18. Политические и социальные конфликты в современной России: структура и динамика.
19. Переговоры как способ разрешения конфликта.
20. Медиаторство и регулирование конфликта.
21. Роль права в предупреждении, регулировании и разрешении конфликтов.
22. Религиозные конфликты как объект конфликтологического анализа.
23. Этнические конфликты как объект конфликтологического анализа.
24. Семейные конфликты и их особенности.
25. Социологические методы в анализе конфликтной ситуации.

8.7. Формы контроля самостоятельной работы

Осуществляются в течение изучения дисциплины в форме:

- поэтапного контроля: с презентацией студентами этапа выполненной работы и группового обсуждения его;
- итогового контроля, с защитой самостоятельной работы в группе, в требуемом формате представления работы (портфолио, презентационные материалы, набор заданий по теме занятия, вопросы в формате «пазлов»)

Организуя контроль за самостоятельной работой, как нам представляется, является обеспечение студентов на весь учебный год графиками индивидуальных собеседований, планами практических и лабораторных занятий, методическими разработками тем для самостоятельного изучения, списками специальной литературы.

Существенным моментом в контроле за самостоятельной работой является оказание необходимой помощи студентам в овладении основами организации самостоятельной работы, личного умственного труда, методикой рационального использования бюджета времени. Действенность контроля за самостоятельной работой студента обеспечивается также регулярно проводимыми индивидуальными консультациями по изучаемым темам, особенно с категорией не посещающих учебные занятия. Приглашение студентов на консультации с предварительной самостоятельной проработкой ими тем учебного курса дает возможность конкретно определить уровень их подготовленности, уточнить знание терминологии предмета, помочь методическим

советом. Следует последовательно увеличивать объемы самостоятельной работы от семестра к семестру по мере овладения студентами навыками самообразования, расширять используемые формы самостоятельной работы, последовательно переходя от простых к более сложным (выступление на практическом занятии, реферат, курсовая работа, выпускная квалификационная работа). Повышать творческий характер выполняемых работ, активно включать в них элементы обобщения практического опыта, научного исследования, усиливать их самостоятельный характер.

9. Примеры планов практических занятий с рекомендациями для самостоятельной работы студентов

Практическое занятие 1

Тема: Становление конфликтологии как науки

Вопросы для обсуждения:

1. Когда начала складываться конфликтология как отдельная область научных знаний?
2. Назовите имена известных зарубежных и российских мыслителей, внесших вклад в разработку теории конфликтов
3. Назовите этапы, характеризующие становление конфликтологии как теории и практики

Доклады: «Концепция конфликтной модели Р. Дарендорфа»

«Концепция позитивно-функционального конфликта Л. Козера»

Практическое занятие 2

Тема: Современные концепции конфликта

Вопросы для обсуждения:

1. Концепция конфликта Л. Козера
2. Концепция конфликта Р. Дарендорфа
3. Общая теория конфликта К. Боулдинга
4. Представители инстинктивизма: Лоренц Конрад, З. Фрейд

Доклад: «Агрессия в теории конфликта Л. Конрада»

Практическое занятие 3

Тема: Определение и функции конфликта

Вопросы для обсуждения:

1. Многозначность понятия «функция конфликта»
2. Характеристика отдельных функций конфликта
3. Какие основные черты свойственны конфликту

Дискуссия: «Отрицательная и положительная модальности функций конфликта в организации»

Практическое занятие 4

Тема: Типология конфликтов. Методы диагностики конфликтов

Вопросы для обсуждения:

1. Классификация конфликтов по различным критериям
2. Характеристика групп конфликтов
3. Социальные последствия конфликтов
4. Способы и масштабы разрешения конфликтов
5. Методы диагностики конфликтов

Задание: привести пример конфликта и охарактеризовать его типологию по известным критериям.

Практическое задание 5

Тема 5: Факторы поведения человека и групповые интересы

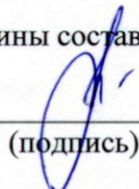
Вопросы для обсуждения:

1. Факторы индивидуальности, личности, влияющие на конфликтность индивида
 2. Понятие «социальной группы», виды
 3. Роль индивида в группе
 4. Групповые нормы. Мотивация к трудовой деятельности
- Доклад: «Причины внутри- и межгрупповых конфликтов».

Рабочая программа учебной дисциплины составлена в соответствии с учебным планом по направлению подготовки 031600.62 Реклама и связи с общественностью.

Рабочую программу учебной дисциплины составила:

к.и.н, доцент кафедры рекламы
и связей с общественностью


(подпись) Н.Б. Галашова

Рабочая программа учебной дисциплины утверждена на заседании кафедры рекламы и связей с общественностью, протокол № 1 от «30» августа 2011 г.

Зав. кафедрой:

к.м.н.  Т.А. Булатова
(подпись)

Рабочая программа учебной дисциплины одобрена методической комиссией факультета психологии, связей с общественностью, рекламы, протокол № 5 от 31 августа 20 11 г.

Председатель методической комиссии:

к.пс.н., доцент кафедры

психолого-педагогического образования


(подпись) Н.А. Буравлева