

САНКТ–ПЕТЕРБУРГСКОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ  
АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

**«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ  
ПСИХОЛОГИИ И СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ»  
(СПбГИПСР)**

**КАФЕДРА ПРИКЛАДНОЙ СОЦИАЛЬНОЙ ПСИХОЛОГИИ И КОНФЛИКТОЛОГИИ**

**УТВЕРЖДАЮ**

Руководитель образовательной программы  
кандидат экономических наук,  
доцент кафедры прикладной социальной  
психологии и конфликтологии

\_\_\_\_\_ С.В.Сатикова

«30» апреля 2021 г.

**Рабочая программа дисциплины**

**ОБЩАЯ КОНФЛИКТОЛОГИЯ**

основной профессиональной образовательной программы  
«Технологии разрешения и урегулирования конфликтов»  
по направлению подготовки 37.03.02 Конфликтология

Разработчик: ст. преподаватель Андреева Ольга Ивановна

Согласовано: д.п.н., доцент, заведующий кафедрой Горбатов Дмитрий Сергеевич

**Санкт-Петербург**

**2021**

## **РАЗДЕЛ 1. Учебно-методический раздел рабочей программы дисциплины**

### **1.1. Аннотация рабочей программы дисциплины**

#### **ОБЩАЯ КОНФЛИКТОЛОГИЯ**

**Цель изучения дисциплины:** ознакомление студентов с различными теориями возникновения социальных конфликтов, особенностями становления конфликтологии как науки, ее понятийным аппаратом; формирование у студентов знаний об условиях и факторах возникновения конфликтов, особенностях их развития, а также навыков анализа сложных ситуаций, встречающихся в профессиональной практике и личной жизни; формирование у студентов знаний об особенностях и формах протекания конфликтов различных типов и их последствиях для людей, умений пользоваться современными технологиями и подходами к разрешению и управлению различными типами противоречий, сложных ситуаций, встречающихся в профессиональной практике и личной жизни.

#### **Задачи дисциплины:**

1. Научить понимать природу социальных конфликтов;
2. Научить критически оценивать различные теоретические школы, занимающиеся анализом и урегулированием конфликтов;
3. Укрепить навыки самостоятельной работы с научной литературой, анализа теоретических и методологических позиций, использования полученных знаний на практике;
4. Сформировать навыки анализа конфликтов разных сфер социальной жизни.
5. Дать будущему конфликтологу теоретически и практически значимые знания о причинах, формах и последствиях конфликтов в основных сферах социальной жизни;
6. Познакомить с достижениями современной теории и практики разрешения конфликтов.

#### **Содержание дисциплины:**

Конфликтология: цели и задачи дисциплины, специфика и исторические предпосылки ее возникновения.

Методы, принципы, функции и уровни конфликтологии.

Основные зарубежные идеи и направления конфликтологии.

Основные отечественные идеи и направления конфликтологии.

Философские основы понимания конфликта.

Конфликт: понятие, причины и основные характеристики.

Внутренние конфликты.

Межличностные конфликты и конфликты малых групп как вид микро-социальных конфликтов и технологии управления ими.

Внутриорганизационные конфликты как вид микро-социальных конфликтов и особенности работы с ними.

Особые формы микро-социальных конфликтов.

Социально-трудовые (индустриальные) конфликты как вид мезо-социальных конфликтов и особенности управления ими.

Конфликты больших групп. Принципы работы с макро-социальными конфликтами.

### **1.2. Цель и задачи обучения по дисциплине**

#### **Цель<sup>1</sup>:**

ознакомление студентов с различными теориями возникновения социальных конфликтов, особенностями становления конфликтологии как науки, ее понятийным аппаратом;

---

<sup>1</sup> Цель – представление о результатах освоения дисциплины. Цель дисциплины должна быть соотнесена с результатом освоения ОП ВО (формируемыми компетенциями). Цель должна быть обозначена кратко, четко и иметь практическую направленность. Достижение цели должно быть проверяемым

формирование у студентов знаний об условиях и факторах возникновения конфликтов, особенностях их развития, а также навыков анализа сложных ситуаций, встречающихся в профессиональной практике и личной жизни; формирование у студентов знаний об особенностях и формах протекания конфликтов различных типов и их последствиях для людей, умений пользоваться современными технологиями и подходами к разрешению и управлению различными типами противоречий, сложных ситуаций, встречающихся в профессиональной практике и личной жизни.

#### **Задачи<sup>2</sup>:**

1. Научить понимать природу социальных конфликтов;
2. Научить критически оценивать различные теоретические школы, занимающиеся анализом и урегулированием конфликтов;
3. Укрепить навыки самостоятельной работы с научной литературой, анализа теоретических и методологических позиций, использования полученных знаний на практике;
4. Сформировать навыки анализа конфликтов разных сфер социальной жизни.
5. Дать будущему конфликтологу теоретически и практически значимые знания о причинах, формах и последствиях конфликтов в основных сферах социальной жизни;
6. Познакомить с достижениями современной теории и практики разрешения конфликтов.

### **1.3. Язык обучения**

Язык обучения – русский.

---

<sup>2</sup> Формулировка задач должна быть связана со знаниями, умениями и навыками (владениями), также должны быть учтены виды деятельности, указанные в ОП ВО.

**1.4. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий, самостоятельную работу, форму промежуточной аттестации**

Форма обучения	Общий объем дисциплины			Объем в академических часах								Контроль
	в зач.ед.	в астрон. часах	в ака дем. часах	Объем самостоятельной работы	Всего	Виды учебных занятий			Практическая подготовка	Контроль самостоятельной работы	Консультация к промежуточной аттестации (экзамен)	
						Всего учебных занятий	Занятия лекционного типа	Практические занятия				
<b>Очная</b>	<b>6</b>	<b>162</b>	<b>216</b>	<b>57</b>	<b>132</b>	<b>126</b>	<b>48</b>	<b>78</b>		<b>4</b>	<b>2</b>	<b>27</b>
<b>Очно-заочная</b>	<b>6</b>	<b>162</b>	<b>216</b>	<b>99</b>	<b>90</b>	<b>84</b>	<b>32</b>	<b>52</b>		<b>4</b>	<b>2</b>	<b>27</b>

\*Часы на практическую подготовку выделяются в тех дисциплинах, где она предусмотрена (в лекциях, практических занятиях, коллоквиумах, кейсах и прочее)

\*\*В случае реализации смешанного обучения рабочая программа дисциплины адаптируется преподавателем в части всех видов учебных занятий и промежуточной аттестации к использованию дистанционных образовательных технологий.

**1.5. Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов освоения образовательной программы**

Код компетенции наименование компетенции	Код, наименование и содержание индикатора достижения компетенции	Результаты обучения
ОПК-2. Способен анализировать конфликтные ситуации, применять основные методы, способы и средства получения информации о конфликтах и мирных способах взаимодействия, готовить материалы для экспертных заключений о конфликтогенном потенциале ситуации и субъектов взаимодействия	ИОПК-2.1. Использует знания особенностей основных видов конфликтов, а также детерминирующие факторы и закономерности конфликтного и мирного взаимодействия ИОПК-2.2. Анализирует конфликтные ситуации, готовит материалы для экспертных заключений о конфликтогенном потенциале ситуации и субъектов взаимодействия ИОПК -2.3 Применяет основные методы, способы и средства получения информации о конфликтах и мирных способах взаимодействия	<b>На уровне знаний:</b> - знает о различных уровнях внутренних и социальных конфликтов. - основные структурные и динамические характеристики конфликтов различных уровней (внутренних, социально-психологических, социальных); - эволюционные закономерности и механизмы возникновения и разрешения конфликтов; - новейшие методы анализа, управления, разрешения и профилактики конфликтов. <b>На уровне умений:</b> - умеет анализировать и прогнозировать поведение личности в конфликте. - использовать знания о механизме возникновения и протекания конфликтов в профессиональной деятельности

		<p>- самостоятельно моделировать, анализировать и разрешать конфликты в основных сферах социальной жизни.</p> <p><b>На уровне навыков:</b></p> <p>- владеет навыками работы с конфликтами разных уровней.</p> <p>- слушания, активного восприятия информации.</p>
ОПК-4. Способен реализовывать технологии разрешения межличностных, корпоративных и социально-трудовых конфликтов, конструирования социально-партнерских отношений	<p>ИОПК -4. 1. Использует знания основных технологии разрешения межличностных, корпоративных и социально-трудовых конфликтов.</p> <p>ИОПК -4.2 Реализует и оценивает эффективность применения конкретных технологий, методов и приемов разрешения конфликтов различных типов.</p> <p>ИОПК -4.3. Устанавливает и поддерживает эффективное взаимодействие в процессе разрешения конфликтов.</p>	<p><b>На уровне знаний:</b></p> <p>- знает основные технологии разрешения межличностных, корпоративных и социально-трудовых и других видов конфликтов.</p> <p><b>На уровне умений:</b></p> <p>- умеет реализовывать и оценивать эффективность применения конкретных технологий, методов и приемов разрешения конфликтов различных типов.</p> <p><b>На уровне навыков:</b></p> <p>- владеет навыками выбора конкретных технологий, методов и приемов разрешения конфликтов различных типов.</p> <p>- устанавливать и поддерживать эффективное взаимодействие в процессе разрешения конфликтов.</p>
ПК-1. Способен владеть и применять комплексы методов и методик, позволяющих собрать информацию о конфликте, определить тип конфликта, факторы и условия его возникновения, этап эскалации и направления дальнейшего сопровождения.	<p>ИПК-1.1. Использует знания основных классификаций типов конфликтов; факторы и условия возникновения, этапы эскалации конфликта, методы проведения диагностики и анализа конфликта</p> <p>ИПК-1.2. Определяет тип конфликта и особенности развития конфликта.</p> <p>ИПК-1.3. Применяет комплексные подходы к диагностике конфликтов, использованию различных методов определения особенностей конфликта и поведения участников конфликта</p>	<p><b>На уровне знаний</b></p> <p>-знает основные классификации типов конфликтов; факторы и условия возникновения, этапы эскалации конфликта, методы проведения диагностики и анализа конфликта</p> <p><b>На уровне умений</b></p> <p>- умеет определять тип конфликта и особенности развития конфликта.</p> <p><b>На уровне навыков</b></p> <p>-владеет навыками применения комплексных подходов к диагностике конфликтов, использования различных методов определения особенностей конфликта и поведения участников конфликта</p>

## РАЗДЕЛ 2. Структура и содержание дисциплины

### 2.1. Учебно-тематический план дисциплины

#### Очная форма обучения

Номер темы	Название темы	Объем дисциплины (модуля), час.				СР	Форма текущего контроля и промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				
			Л	ПЗ	ПрП		
Тема 1	Конфликтология: цели и задачи дисциплины, специфика и исторические предпосылки ее возникновения.	8	4			4	
Тема 2	Методы, принципы, функции и уровни конфликтологии.	8	4			4	
Тема 3	Основные зарубежные идеи и направления конфликтологии.	16		12		4	
Тема 4	Основные отечественные идеи и направления конфликтологии	9		4		5	
Тема 5	Философские основы понимания конфликта	9	4			5	
Тема 6	Конфликт: понятие, причины и основные характеристики.	41	12	24		5	
Тема 7	Внутренние конфликты	25	8	12		5	
Тема 8	Межличностные конфликты и конфликты малых групп как вид микро-социальных конфликтов и технологии управления ими.	19	4	10		5	
Тема 9	Внутриорганизационные конфликты как вид микро-социальных конфликтов и особенности работы с ними.	17	4	8		5	
Тема 10	Особые формы микро-социальных конфликтов.	13		8		5	
Тема 11	Социально-трудовые (индустриальные) конфликты как вид мезо-социальных конфликтов и особенности управления ими.	9	4			5	
Тема 12	Конфликты больших групп. Принципы работы с макро-социальными конфликтами.	9	4			5	
	<b>Контроль самостоятельной работы</b>	<b>4</b>					
	<b>Консультация</b>	<b>2</b>					<b>Экзамен</b>
	<b>Контроль</b>	<b>27</b>					
	<b>ВСЕГО в академических часах</b>	<b>216</b>	<b>48</b>	<b>78</b>		<b>57</b>	

**Очно-заочная форма обучения**

Номер темы	Название темы	Объем дисциплины (модуля), час.				СР	Форма текущего контроля и промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				
			Л	ПЗ	ПрП		
Тема 1	Конфликтология: цели и задачи дисциплины, специфика и исторические предпосылки ее возникновения.	10	2			8	
Тема 2	Методы, принципы, функции и уровни конфликтологии.	10	2			8	
Тема 3	Основные зарубежные идеи и направления конфликтологии.	16		8		8	
Тема 4	Основные отечественные идеи и направления конфликтологии	12		4		8	
Тема 5	Философские основы понимания конфликта	10	2			8	
Тема 6	Конфликт: понятие, причины и основные характеристики.	32	8	16		8	
Тема 7	Внутренние конфликты	22	6	8		8	
Тема 8	Межличностные конфликты и конфликты малых групп как вид микро-социальных конфликтов и технологии управления ими.	20	4	8		8	
Тема 9	Внутриорганизационные конфликты как вид микро-социальных конфликтов и особенности работы с ними.	16	4	4		8	
Тема 10	Особые формы микро-социальных конфликтов.	13		4		9	
Тема 11	Социально-трудовые (индустриальные) конфликты как вид мезо-социальных конфликтов и особенности управления ими.	11	2			9	
Тема 12	Конфликты больших групп. Принципы работы с макро-социальными конфликтами.	11	2			9	
	<b>Контроль самостоятельной работы</b>	<b>4</b>					
	<b>Консультация</b>	<b>2</b>					<b>Экзамен</b>
	<b>Контроль</b>	<b>27</b>					
	<b>ВСЕГО в академических часах</b>	<b>216</b>	<b>32</b>	<b>52</b>		<b>99</b>	

Используемые термины:

Л – занятия лекционного типа (лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях, обучающимся);

ПЗ – практические занятия (виды занятия семинарского типа за исключением лабораторных работ);

ПрП – практическая подготовка (работа обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации практической подготовки для решения практико-ориентированных заданий; часы входят в общий объем практических занятий). При наличии ПрП прописываются формы текущего контроля ПрП, а в п.2.5 дополнительно прилагаются методические материалы и типовые задания.

СР – самостоятельная работа, осуществляемая без участия педагогических работников организации и (или) лиц, привлекаемых организацией к реализации образовательных программ на иных условиях.

Форма текущего контроля и промежуточной аттестации – формы текущего контроля указываются разработчиком для каждой темы, промежуточная аттестация – из учебного плана.

КСР - контроль самостоятельной работы - входит в общую контактную работу с преподавателем.

Консультация – проводится перед промежуточной аттестацией в форме экзамена.

### **Образовательные технологии**

Учебный процесс при преподавании курса основывается на использовании традиционных, инновационных и информационных образовательных технологий. Традиционные образовательные технологии представлены лекциями и семинарскими (практическими) занятиями. Инновационные образовательные технологии используются в виде широкого применения активных и интерактивных форм проведения занятий. Информационные образовательные технологии реализуются путем активизации самостоятельной работы студентов в информационной образовательной среде.

## **2.2. Краткое содержание тем (разделов) дисциплины**

**Тема 1. Конфликтология: цели и задачи дисциплины, специфика и исторические предпосылки ее возникновения.**

Проблема соотношения противоречия, борьбы и конфликта в трудах мыслителей Древнего мира. Формирование конфликтологических идей на Древнем Востоке и в античном мире. Истолкование природы конфликта в эпоху Средневековья. Предпосылки возникновения конфликтологии. Основные понятия конфликтологии и ее место в современном мире.

## **Тема 2. Методы, принципы, функции и уровни конфликтологии.**

Всеобщие методы научного исследования. Исследовательские методы конфликтологии. Методологические подходы анализа социального конфликта. Принципы конфликтологии. Функции конфликтологии. Уровни конфликтологии.

## **Тема 3. Основные зарубежные идеи и направления конфликтологии.**

Историческая концепция Т. Парсонса. Конфликтность общества и сущность конфликта по Т. Парсонсу. Основные постулаты теории Р. Дарендорфа. Формы социальных конфликтов и способы их разрешения конфликтов по Дарендорфу. Имманентность социального конфликта. Основные положения теории конфликта по Козеру, функции конфликта. Модели конфликта К. Болдуина. Социальные структуры и социальное отчуждение по Галтунгу, причины конфликта, виды насилия. Предпосылки возникновения резолюционистской теории конфликта. Дифференциация мотивов конфликтного поведения.

## **Тема 4. Основные отечественные идеи и направления конфликтологии.**

Этапы развития конфликтологических идей в России. Основные проблемы и направления отечественной конфликтологии. Две альтернативных интерпретации конфликта в отечественной науке. Логические и теоретические трудности и ловушки определения конфликта как противоборства.

## **Тема 5. Философские основы понимания конфликта.**

Противоречие как категория, выражающая внутренний источник развития. Основные типы противоречий. Проблема разрешения противоречий. Противоречие и конфликт: особенности применения понятий. Уровни противоречия. Цикл как единица противоречия и конфликта.

## **Тема 6. Конфликт: понятие, причины и основные характеристики.**

Основные подходы к изучению причин конфликта: мотивационный, деятельностный, организационный, психоаналитический. Достоинства и ограничения этих подходов. Структура конфликта. Условия возникновения конфликта. Факторы, влияющие на возникновение и развитие конфликта. Основные подходы к типологии конфликтов. Методы работы, применяющиеся для работы с конфликтами каждого уровня. Основные подходы к изучению динамики конфликта. Стадии развития конфликта. Особенности работы конфликтолога на каждой стадии развития конфликта. Основные функции конфликта. Неосновные функции конфликта.

## **Тема 7. Внутренние конфликты**

Виды и причины внутренних конфликтов. Уровни внутренних конфликтов. Формы внешнего проявления внутреннего конфликта. Динамика внутреннего конфликта: конструктивное и деструктивное развитие. Конфликтологические технологии помощи

человеку, находящемуся в состоянии внутреннего конфликта. Конфликтный тип личности: понятие, классификации, причины формирования, специфика поведения. Конфликтный тип личности в группе, его воздействие на стиль деятельности и общения, психологический климат в группе. Технологии безопасного взаимодействия, управления и коррекции конфликтного поведения личности. Особенности взаимодействия конфликтологов с внутренне конфликтным человеком. Хронические внутренние конфликты и неадекватность социального поведения. Работа с конфликтами в различных направлениях психотерапии и психокоррекции, психологические и психолого-социальные технологии помощи человеку в состоянии внутреннего конфликта.

#### **Тема 8. Межличностные конфликты и конфликты малых групп как вид микро-социальных конфликтов и технологии управления ими.**

Межличностные конфликты. Основные причины возникновения. Формы существования и динамика развития. Мотивация конфликтного поведения. Наиболее типичные межличностные конфликты: ролевые, конфликты ожиданий, конфликты интерпретации, проекционные конфликты, иллюзорные конфликты и другие. Конфликты малых групп: личности и группы. внутригрупповые и межгрупповые конфликты. Основные причины: конфликты норм, ценностей, поведенческих ожиданий. Формы проявлений, этапы развития, значение для развития и эффективности групп. Специфика конфликтов малых групп в организациях и вне организаций. Конструктивные и деструктивные последствия. Технологии управления и разрешения микро-социальных конфликтов.

#### **Тема 9. Внутриорганизационные конфликты как вид микро-социальных конфликтов и особенности работы с ними.**

Внутриорганизационные конфликты. Причины. Формы внутриорганизационных конфликтов. Значение для развития и эффективности организации. Позиция руководства. Возможность управлять конфликтом. Причины потери управляемости. Технологии и подходы к управлению организационными конфликтами. Использование основных форм власти как факторов возникновения и управления конфликтами, проблемы силовых отношений и моббинга в организациях.

#### **Тема 10. Особые формы микро-социальных конфликтов.**

Особые формы социально-психологических конфликтов: семейные конфликты, педагогические конфликты, конфликты в социальной работе.

#### **Тема 11. Социально-трудовые (индустриальные) конфликты как вид мезо-социальных конфликтов и особенности управления ими.**

Индустриальные (трудовые и социально-экономические) конфликты как промежуточная форма социально-психологических и конфликтов больших групп. Линии противоречий в

индустриальных конфликтах. Формы проявления индустриальных конфликтов и специфика их протекания. Подходы к разрешению.

## **Тема 12. Конфликты больших групп. Принципы работы с макро-социальными конфликтами.**

Понятие о макро-социальных конфликтах как сложных, многоуровневых феноменах, затрагивающих различные социальные слои и институты. Типы макро-социальных конфликтов. Причины возникновения, типичные формы протекания, степень управляемости. Политические конфликты как особая форма макро-социальных конфликтов. Влияние макро-социального конфликта на психологические состояния и поведение участвующих в нем людей. Принципы работы с макро-социальными конфликтами.

### **2.3. Описание занятий семинарского типа**

#### **СЕМИНАРСКОЕ ЗАНЯТИЕ 1.**

##### **ТЕМА: Основные зарубежные идеи и направления конфликтологии.**

**Цель:** Знакомство с основными идеями и направлениями зарубежной конфликтологии: структурно-функциональная теория конфликта Т. Парсонса; основные постулаты теории Р. Дарендорфа; структурно-функциональная модель конфликта Л. Козера; общая теория конфликта К. Болдуинга; теория структурного насилия Й. Галтунга. Вклад этих ученых в становление современной конфликтологии. Знакомство с резолюционистской теорией конфликта и анализ влияния человеческого фактора на возникновение и развитие конфликта.

**Понятийный аппарат:** структурный функционализм, теория социального действия, актор, подсистемы социального действия, социальный порядок, структурно-функциональный анализ; позиция, иерархия, квази-группа, конфликтные группы, институализация; имманентность, конфликтогенность, функция конфликта, дефицит, ресурсы, реалистичный конфликт; динамическая и статическая модели конфликта, принцип «скэрсити»; социальное отчуждение, относительное структурное насилие, абсолютное структурное насилие; интересы, ценности, потребности.

##### **Вопросы для обсуждения:**

1. Историческая концепция Парсонса.
2. Конфликтность общества и сущность конфликта по Парсонсу.
3. Основные постулаты теории Р. Дарендорфа.
4. Условия сохранности целостности системы.
5. Иерархия позиций в системе властных отношений.
6. Этапы образования конфликтных групп.

7. Современные тенденции развития конфликтов.
8. Способы решения конфликтов.
9. Основные положения теории Л. Козера.
10. Реалистичные и нереалистичные конфликты.
11. Задача конфликтологии по Л. Козеру.
12. Принцип «скэрсити».
13. Динамическая и статическая модели конфликта.
14. Основные положения теории К.Болдуинга.
15. Влияние социальных структур на социальные конфликты.
16. Относительное структурное насилие.
17. Абсолютное структурное насилие.
18. Ограничение структуралистской теории конфликта.
19. Роль человеческого фактора в конфликте.

## **СЕМИНАРСКОЕ ЗАНЯТИЕ 2. ОСНОВНЫЕ ОТЕЧЕСТВЕННЫЕ ИДЕИ И НАПРАВЛЕНИЯ КОНФЛИКТОЛОГИИ.**

**Цель:** изучение отечественных концепций конфликта.

**Понятийный аппарат:** конфликтология, методология, социальное взаимодействие, переговоры, моделирование, анализ.

### **Вопросы для обсуждения:**

1. Претензии и реалии современной конфликтологии.
2. Раскрытие роли конфликтологии в анализе социальных взаимодействий как теории разрешения противоречий современного общества (А.Г.Здравомыслов, А.Я.Анцупов, А.И.Шипилов и др.).
3. Обоснование общих методологических ориентиров экспертизы, прогнозирования и регулирования социальных конфликтов (Б.И.Хасан, С.М.Емельянов).
4. Единая теория конфликта В.А. Светлова.

## **СЕМИНАРСКОЕ ЗАНЯТИЕ 3. КОНФЛИКТ: ПОНЯТИЕ, ПРИЧИНЫ И ОСНОВНЫЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ.**

**Цель:** Определение важнейших составляющих конфликта: участники, уровни, динамика, функция и анализ методов работы с ними.

**Понятийный аппарат:** оппонент, ранг, факторы конфликта, внутренние конфликты, социальные конфликты, методы управления конфликтами, предконфликтная ситуация, инцидент, открытый конфликт, эскалация, прекращение конфликта, послеконфликт, цикл, функция, конструктивность, деструктивность.

### **Вопросы для обсуждения:**

1. Участники и стороны конфликта.
2. Внутренняя и внешняя среда конфликта.
3. Характеристики предконфликтной ситуации.
4. Типы инцидентов.
5. Факторы возникновения конфликтов.
6. Особенности использования понятия «социальный конфликт» в различных классификациях уровней конфликтов.
7. Методы работы с внутренними конфликтами.
8. Методы работы с социальными конфликтами.
9. Особенности этапов развития конфликта по Ф. Глазлу.
10. Влияние динамики развития конфликта на возможность стороны конструктивно разрешать конфликт.
11. Основные и дополнительные функции конфликта, их назначение.

#### **СЕМИНАРСКОЕ ЗАНЯТИЕ 4.**

##### **ТЕМА: ВНУТРЕННИЕ КОНФЛИКТЫ**

**Цель:** Рассмотрение влияния внутренних конфликтов на возникновение социальных конфликтов. Рассмотрение современных представлений о «конфликтной личности» или «трудных людях», причин повышения индивидуальной конфликтности и методы работы с такими людьми. Обобщение знаний в области разрешения внутренних конфликтов и возможных подходов и методов работы с внутренними противоречиями человека.

**Понятийный аппарат:** внутренний конфликт, социальный конфликт, стресс, фрустрация, внутриличностный конфликт, кризис, конфликтность, конфликтоген, конфликтная личность, «трудные люди»,

##### **Вопросы для обсуждения:**

1. Понятие внутреннего конфликта.
2. Уровни внутреннего конфликта, его особенности и характеристики.
3. Формы внешнего проявления внутреннего конфликта.
4. Динамика внутреннего конфликта: конструктивное и деструктивное развитие.
5. Конфликтный тип личности. Классификации. Причины формирования. Специфика поведения.
6. Акцентуации характера (по Леонгарду) как источник конфликтов.
7. Трудные люди.
8. Психологические игры по Э. Берну как форма конфликта. Типы «игроков» и особенности взаимодействия с ними.

9. Психогеометрическая классификация типов личности и возможные конфликты.
10. Ведущий тип мышления и проблемы конфликтности личности.
11. Конфликтный тип личности в группе, его воздействие на стиль деятельности и общения, психологический климат в группе.
12. Технологии безопасного взаимодействия конфликтолога и управления поведением конфликтной личности.
13. Представление о внутреннем конфликте в различных психологических концепциях.
14. Работа с конфликтами в различных направлениях психотерапии и психокоррекции, психологические и психолого-социальные технологии помощи человеку в состоянии внутреннего конфликта. Разрешение внутренних конфликтов в современной психотерапии.
15. Внутренние и внешние противоречия личности и их взаимосвязь. Влияние внутренних конфликтов на развитие личности.
16. Специфические типы внутренних конфликтов и работа с ними.

#### **СЕМИНАРСКОЕ ЗАНЯТИЕ 5.**

#### **ТЕМА: МЕЖЛИЧНОСТНЫЕ КОНФЛИКТЫ И КОНФЛИКТЫ МАЛЫХ ГРУПП КАК ВИД МИКРО-СОЦИАЛЬНЫХ КОНФЛИКТОВ И ТЕХНОЛОГИИ УПРАВЛЕНИЯ ИМИ.**

**Цель:** Рассмотрение подходов к изучению, причин возникновения, форм проявления, особенностей протекания межличностных конфликтов и конфликтов малых групп. Рассмотрение и обсуждение достоинств и недостатков важнейших современных подходов к управлению и разрешению микро-социальных конфликтов разных типов.

**Понятийный аппарат:** ценности, интересы, противоречия, группы, групповой конфликт, групповые интересы, социальная роль, нормативная роль, статус, социальная позиция, деиндивидуализация, групповая атрибуция.

#### **Вопросы для обсуждения:**

1. Понятие межличностного конфликта, его особенности и характеристики.
2. Основные подходы к изучению межличностных конфликтов: мотивационный, деятельностный, когнитивный и др.
3. Конфликт ценностей.
4. Конфликт интересов (ресурсный конфликт, собственно конфликт интересов).
5. Конфликт средств достижения цели (конфликт несоответствия, конфликт разных потенциалов).
6. Типы групповых конфликтов.

7. Опасность групповых конфликтов.
8. Особенности конфликта «личность – группа».
9. Причины конфликта «личность – группа».
10. Особенности конфликта «группа – группа».
11. Причины межгрупповых конфликтов.
12. Технологии управления и разрешения межличностных конфликтов и конфликтов малых групп.

#### **СЕМИНАРСКОЕ ЗАНЯТИЕ 6.**

#### **ТЕМА: ВНУТРИОРГАНИЗАЦИОННЫЕ КОНФЛИКТЫ КАК ВИД МИКРОСОЦИАЛЬНЫХ КОНФЛИКТОВ И ОСОБЕННОСТИ РАБОТЫ С НИМИ.**

**Цель:** Изучение основных видов и причин конфликтов в организации, а также особенностей управления ими.

**Понятийный аппарат:** влияние, власть, моббинг, силовые отношения, конфликтный потенциал.

#### **Вопросы для обсуждения:**

1. Конфликты в деятельности менеджера причины и функции.
2. Влияние и власть как источники конфликтов. Особенности различных видов власти.

Потребность во власти.

3. Моббинг как форма межличностных конфликтов в организации
4. Управление конфликтами в организации.
5. Силовые отношения в организации.
6. Организация как конфликтный потенциал.
7. Технологии и подходы к управлению организационными конфликтами.

#### **СЕМИНАРСКОЕ ЗАНЯТИЕ 7.**

#### **ТЕМА: ОСОБЫЕ ФОРМЫ СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ КОНФЛИКТОВ**

**Цель:** Рассмотрение специфики возникновения и протекания конфликтов в важнейших сферах жизни и деятельности людей. Обсуждение методов профилактики деструктивных конфликтов в этих сферах.

**Понятийный аппарат:** педагогические конфликты, семейные конфликты, манипуляция.

#### **Вопросы для обсуждения:**

1. Педагогические конфликты.
2. Разрешение конфликтов в практике социальной работы.
3. Семейные конфликты.
4. Манипуляция как источник возникновения конфликтов и способ их разрешения.
5. Технологии управления и разрешения семейных конфликтов.

6. Технологии управления и разрешения педагогических конфликтов.

#### **2.4. Описание занятий в интерактивных формах**

##### **Интерактивное занятие к теме 3 «Основные зарубежные идеи и направления конфликтологии»**

В качестве интерактивной формы проведения занятия используются следующие методики:

1. Презентации и обсуждения групповых исследовательских работ студентов – такая форма интерактивных занятий предполагает подготовку на занятии или в рамках самостоятельной работы индивидуальных или групповых работ, с последующей презентацией результатов; задания должны носить исследовательский характер.

2. Дискуссия с применением «техники аквариума». Эта техника обучения предоставляет студентам возможность свободного включения в обсуждение проблемы и выхода из него.

Этапы проведения:

- I. Студенты готовят презентации и выступления по теме «Конфликт, причины возникновения и особенности управления им в трудах зарубежных исследователей». Результатом данного этапа является закрепление навыков самостоятельной работы с научной литературой, анализа теоретических и методологических позиций, использования полученных знаний на практике.

- II. После презентаций и заслушивания выступлений студентов, проводится дискуссия с применением «техники аквариума»:

1. Студенты вместе с преподавателем образуют два круга: внешний (наблюдатели) и внутренний (активные участники).

2. Члены внутреннего круга активно участвуют в обсуждении предложенного преподавателем вопроса. Остальные студенты наблюдают и выступают тогда, когда чья-либо версия их заинтересовала; они дополняют, задают вопросы, конкретизируют. При этом «наблюдатель» должен встать рядом с активным участником, который привлек его своей версией.

3. После обсуждения одной проблемы (вопроса) студенты меняются местами (те, кто стоял за пределами круга, садятся в круг). Желательно, чтобы все студенты побывали в кругу.

Темы обсуждения:

1. Особенности развития конфликтологии за рубежом.
2. Вклад зарубежных исследователей в становление конфликтологии.

Результатом дискуссии является изучение влияния социально - политических мыслей разных исторических периодов на отношение к конфликту за рубежом.

#### **Интерактивное занятие к теме 4 «Основные отечественные идеи и направления конфликтологии»**

В качестве интерактивной формы проведения занятия используются следующие методики:

1. Презентации и обсуждения групповых исследовательских работ студентов – такая форма интерактивных занятий предполагает подготовку на занятии или в рамках самостоятельной работы индивидуальных или групповых работ, с последующей презентацией результатов; задания должны носить исследовательский характер.

2. Дискуссия с применением «техники аквариума». Эта техника обучения предоставляет студентам возможность свободного включения в обсуждение проблемы и выхода из него.

Этапы проведения:

1. Студенты готовят презентации и выступления по теме «Конфликт, причины возникновения и особенности управления им в трудах отечественных исследователей». Результатом данного этапа является закрепление навыков самостоятельной работы с научной литературой, анализа теоретических и методологических позиций, использования полученных знаний на практике.

2. После презентаций и заслушивания выступлений студентов, проводится дискуссия с применением «техники аквариума»:

1. Студенты вместе с преподавателем образуют два круга: внешний (наблюдатели) и внутренний (активные участники).

2. Члены внутреннего круга активно участвуют в обсуждении предложенного преподавателем вопроса. Остальные студенты наблюдают и выступают тогда, когда чья-либо версия их заинтересовала; они дополняют, задают вопросы, конкретизируют. При этом «наблюдатель» должен встать рядом с активным участником, который привлек его своей версией.

3. После обсуждения одной проблемы (вопроса) студенты меняются местами (те, кто стоял за пределами круга, садятся в круг). Желательно, чтобы все студенты побывали в кругу.

Темы обсуждения:

1. Особенности развития конфликтологии в советский период.
2. Особенности развития конфликтологии в постсоветский период в России.

Результатом дискуссии является изучение влияния социально - политических мыслей разных исторических периодов на отношение к конфликту.

#### **Интерактивное занятие к теме 6 «Конфликт: понятие, причины и основные характеристики».**

В качестве интерактивной формы проведения занятия используется разбор конкретных ситуаций (кейсы) - техника обучения, использующая описание реальных экономических, социальных и бизнес-ситуаций, для анализа обучающимися с целью определения сути проблем, предложения возможных решений, выбора лучших из них. Кейсы базируются на реальном фактическом материале или же приближены к реальной ситуации.

Студенты работают в группах по 2-5 человек с конкретными конфликтными ситуациями. Ситуации у каждой микро группы различны.

Результатом данного этапа является закрепление навыков самостоятельного анализа конфликтов и умение определять условия и факторы возникновения конфликтов в конкретных ситуациях.

### **Интерактивное занятие к теме 7 «Внутренние конфликты»**

В качестве интерактивной формы проведения занятия используется методика презентации и обсуждения групповых исследовательских работ студентов – такая форма интерактивных занятий предполагает подготовку на занятии или в рамках самостоятельной работы индивидуальных или групповых работ, с последующей презентацией результатов; задания должны носить исследовательский характер.

Студенты готовят презентации и выступления по теме «Разрешение внутренних конфликтов» и рассматривают следующие вопросы:

1. Представление о внутреннем конфликте в различных психологических концепциях.
2. Работа с конфликтами в различных направлениях психотерапии и психокоррекции, психологические и психолого-социальные технологии помощи человеку в состоянии внутреннего конфликта. Разрешение внутренних конфликтов в современной психотерапии.
3. Внутренние и внешние противоречия личности и их взаимосвязь. Влияние внутренних конфликтов на развитие личности.
4. Специфические типы внутренних конфликтов и работа с ними:
  - Стресс как внутренний конфликт: причины и формы проявления.
  - Управление стрессами.
  - Возрастные кризисы и конфликтность человека.
  - Психологическая защита как форма внутренней конфликтности.
  - Внутренние ролевые конфликты личности.

Результатом данного этапа является закрепление навыков самостоятельной работы с научной литературой, анализа теоретических и методологических позиций, использования полученных знаний на практике.

**Интерактивное занятие к теме 8 «Межличностные конфликты и конфликты малых групп как вид микро-социальных конфликтов и технологии управления ими»**

В качестве интерактивной формы проведения занятия используется методика презентации и обсуждения групповых исследовательских работ студентов – такая форма интерактивных занятий предполагает подготовку на занятии или в рамках самостоятельной работы индивидуальных или групповых работ, с последующей презентацией результатов; задания должны носить исследовательский характер.

Студенты готовят презентации и выступления по теме «Разрешение внутренних конфликтов» и рассматривают следующие вопросы:

1. Психотехнологии управления и разрешения межличностных конфликтов:
  - Четырехшаговый метод Д.Дэна.
  - Подход Ч.Ликсона: семь шагов.
  - Рационально-эмоциональный подход Дж.Г.Скотт.
  - Картография конфликта.
2. Применение технологий разрешения межличностных конфликтов.

### **Интерактивное занятие к теме 9 «Внутриорганизационные конфликты как вид микро-социальных конфликтов и технологии управления ими»**

В качестве интерактивной формы проведения занятия используется методика презентации и обсуждения групповых исследовательских работ студентов – такая форма интерактивных занятий предполагает подготовку на занятии или в рамках самостоятельной работы индивидуальных или групповых работ, с последующей презентацией результатов; задания должны носить исследовательский характер.

Студенты готовят презентации и выступления по теме «Внутриорганизационные конфликты как форма социально-психологических конфликтов» и рассматривают следующие вопросы:

1. Конфликты в деятельности менеджера причины и функции.
2. Влияние и власть как источники конфликтов. Особенности различных видов власти. Потребность во власти.
3. Моббинг как форма межличностных конфликтов в организации
4. Управление конфликтами в организации.
5. Силовые отношения в организации.
6. Организация как конфликтный потенциал.
5. Технологии и подходы к управлению организационными конфликтами.
6. Власть, как инструмент управления конфликтами.
7. Структурные методы работы с конфликтами в организации.
8. Конфликт-менеджмент и его основные задачи.

9. Методы работы с групповыми конфликтами в организации.

10. Переговоры в организационных конфликтах.

Результатом данного этапа является закрепление навыков самостоятельной работы с научной литературой, анализа теоретических и методологических позиций, использования полученных знаний на практике.

### **Интерактивное занятие к теме 9 «Особые формы микро-социальных конфликтов»**

В качестве интерактивной формы проведения занятия используется методика презентации и обсуждения групповых исследовательских работ студентов – такая форма интерактивных занятий предполагает подготовку на занятии или в рамках самостоятельной работы индивидуальных или групповых работ, с последующей презентацией результатов; задания должны носить исследовательский характер.

Студенты готовят презентации и выступления по теме «Особые формы социально-психологических конфликтов» и рассматривают следующие вопросы:

#### 1. Педагогические конфликты

- между учащимися
- между педагогами
- между учащимися и педагогами

#### 2. Разрешение конфликтов в практике социальной работы.

- Виды конфликтов, с которыми сталкивается социальный работник
- Специфика конфликтов в социальной работе
- Особенности поведения социального работника при работе с конфликтами клиентов

#### 3. Семейные конфликты

- супружеские
- детско-родительские
- другие

#### 4. Манипуляция как источник возникновения конфликтов и способ их разрешения.

- Виды и формы манипуляции.
- Причины манипулирования.
- Признаки манипулирования.

Результатом данного этапа является закрепление навыков самостоятельной работы с научной литературой, анализа теоретических и методологических позиций, использования полученных знаний на практике.

## **2.5. Организация планирования встреч с приглашенными представителями организаций**

Встречи с приглашенными представителями организации не предусмотрены.

## **2.6. Особенности освоения дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья**

Обучение студентов с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

В целях освоения учебной программы дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья обеспечивается:

1) для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению:

- размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме справочной информации о расписании учебных занятий;
- присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь;
- выпуск альтернативных форматов методических материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);

2) для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху:

- надлежащими звуковыми средствами воспроизведение информации;

3) для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата:

- возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, туалетные комнаты и другие помещения института, а также пребывание в указанных помещениях.

Получение образования обучающимися с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах или в отдельных организациях.

Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Категории студентов	Формы
---------------------	-------

С нарушением слуха	- в печатной форме; - в форме электронного документа
С нарушением зрения	- в печатной форме увеличенным шрифтом; - в форме электронного документа; - в форме аудиофайла
С нарушением опорно-двигательного аппарата	- в печатной форме; - в форме электронного документа; - в форме аудиофайла

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.

Перечень фондов оценочных средств, соотнесённых с планируемыми результатами освоения образовательной программы.

Для студентов с ограниченными возможностями здоровья предусмотрены следующие оценочные средства:

Категории студентов	Виды оценочных средств	Формы контроля и оценки результатов обучения
С нарушением слуха	Тест	преимущественно письменная проверка
С нарушением зрения	Собеседование	преимущественно устная проверка (индивидуально)
С нарушением опорно-двигательного аппарата	Решение дистанционных тестов, контрольные вопросы	-

Студентам с ограниченными возможностями здоровья увеличивается время на подготовку ответов к зачёту, разрешается готовить ответы с использованием дистанционных образовательных технологий.

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций. При проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривается использование технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями. Процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом;
- в форме электронного документа;

- в форме аудиофайла.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме;
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме увеличенным шрифтом;
- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла.

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся. При проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине (модулю) обеспечивается выполнение следующих дополнительных требований в зависимости от индивидуальных особенностей обучающихся:

- инструкция по порядку проведения процедуры оценивания предоставляется в доступной форме (устно, в письменной форме);

- доступная форма предоставления заданий оценочных средств (в печатной форме, в печатной форме увеличенным шрифтом, в форме электронного документа, задания зачитываются ассистентом);

- доступная форма предоставления ответов на задания (письменно на бумаге, набор ответов на компьютере, с использованием услуг ассистента, устно).

При необходимости для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения по дисциплине (модулю) может проводиться в несколько этапов.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины. Для освоения дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья предоставляются основная и дополнительная учебная литература в виде электронного документа в фонде библиотеки и / или в электронно-библиотечных системах.

Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине Освоение дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения:

- лекционная аудитория – мультимедийное оборудование (для студентов с нарушениями слуха);
- учебная аудитория для практических занятий (семинаров) мультимедийное оборудование, (для студентов с нарушениями слуха).

## **2.7. Методические указания для студентов по освоению дисциплины**

Теоретико-методологической основой данного курса выступают междисциплинарные исследования в области конфликтологии.

Основным понятийным аппаратом и наиболее значимыми вопросами изучения данной программы являются: «конфликт», «противоречие», «факторы конфликта», «динамика конфликта», «уровень конфликта», «функция конфликта», «внутренний конфликт», «конфликтная личность», «микро-социальный конфликт», «мезо-социальный конфликт», «макро-социальный конфликт», «методы управления конфликтом», «технологии разрешения конфликтов». Важную роль играет изучение технологии анализа конфликта, основных направлений конструирования и продвижения стратегии управления конфликтами. В ходе изучения рассматривается генезис конфликтов во всех сферах деятельности.

Основными принципами изучения данной дисциплины являются:

- принцип развивающего и воспитывающего обучения;
- принцип системного и комплексного подхода;
- принцип культуру-природосообразности;
- принцип научности и связи теории с практикой;
- принцип наглядности;
- принцип доступности;
- принцип кросскультурной интеграции научного знания.

Методическое обеспечение дисциплины осуществляется за счёт использования современных учебников, интернет-сайтов и учебных пособий, касающихся проблематики изучаемой дисциплины.

## **2.8. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

Учебная аудитория, оборудованная мультимедийным оборудованием и аудио системой с возможностью демонстрации интерактивных пособий и учебных фильмов – проектор, компьютер с выходом в интернет, проекционный экран, аудиоусилитель, 4 колонки.

### **РАЗДЕЛ 3. Требования к самостоятельной работе студентов в рамках освоения дисциплины**

Самостоятельная работа студентов в рамках дисциплины «Общая конфликтология» является одним из базовых компонентов обучения, приобретения общекультурных и профессиональных компетенций, предусмотренных компетентностно-ориентированным учебным планом и рабочей программой учебной дисциплины. В процессе самостоятельной работы студенты проявляют свои творческие качества, поднимаются на более высокий уровень профессионализации.

Формы выполнения студентами самостоятельной работы могут быть разнообразны: как выполнение ряда заданий по темам, предложенным преподавателем, так и выполнение индивидуальных творческих заданий (в согласовании с преподавателем): составление библиографии, картотеки статей по определенной теме; составление опорных схем для осмысления и структурирования учебного материала; создание электронных презентаций; выступления на научно-практических конференциях и мн. др.

Типовые задания СРС:

- работа с первоисточниками;
- подготовка докладов;
- изучение отдельной темы и разработка опорного конспекта;
- решение исследовательских задач;
- составление понятийного тезауруса;
- подготовка презентации;
- написание эссе;
- составление аннотированного списка литературы по одной из тем;
- исследовательские работы (возможна разработка проекта).

Самостоятельная работа студентов – способ активного, целенаправленного приобретения студентом новых для него знаний, умений и компетенций без непосредственного участия в этом процессе преподавателей. Самостоятельная работа по дисциплине является единым видом работы, которая может состоять из нескольких заданий.

**Цель** выполнения самостоятельной творческой работы — приобретение опыта активной самостоятельной учебно-познавательной деятельности.

Целью СРС является овладение фундаментальными знаниями, профессиональными умениями и навыками деятельности по профилю, опытом творческой, исследовательской деятельности. СРС способствует развитию самостоятельности, ответственности и организованности, творческого подхода к решению проблем учебного и профессионального уровня.

В процессе выполнения самостоятельной работы студенты должны быть ориентированы на:

- систематизацию и закрепление полученных теоретических знаний и практических умений студентов;
- формирование умений использовать нормативную, правовую, справочную документацию и специальную литературу;
- развитие познавательных способностей и активности студентов: творческой инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности;
- формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации;
- развитие исследовательских умений для эффективной подготовки к зачетам и экзаменам.

Успех студента в изучении курса зависит от систематической индивидуальной деятельности по овладению учебным материалом. Студентам целесообразно наладить творческий контакт с преподавателем, придерживаться его рекомендаций и советов по успешному овладению

#### **Требования к структуре и оформлению работы.**

Данная работа в окончательном варианте, который предоставляется преподавателю, должна быть иметь следующую **структуру**:

Титульный лист (Образец титульного листа определяется Положением об аттестации учебной работы студентов института, и опубликован на сайте [www.psycwork.ru](http://www.psycwork.ru) раздел «Учебный процесс» / «самостоятельная работа»).

Работа должна быть представлена на листах формата А4 в печатном варианте с выполнением основных требований оформления документов. Обязателен титульный лист и прилагаемый список литературы.

Устанавливаются следующие требования к **оформлению самостоятельной работы**:

- параметры страницы (210x297 мм) А4;
- интервал полуторный;
- шрифт 12, Times New Roman;
- поля страницы: левое – 2 см, правое – 1,5 см, верхнее – 2 см, нижнее – 2 см.
- все страницы должны иметь сквозную нумерацию арабскими цифрами в верхнем правом углу.

#### **1.1. Задания для самостоятельной работы по каждой теме (разделу) учебно-тематического плана**

## Самостоятельная работа к теме 1. Конфликтология: цели и задачи дисциплины, специфика и исторические предпосылки ее возникновения

### Задания к теме:

1. Используя один из предложенных учебников, заполнить таблицу:

Временные этапы эволюции конфликтологии	Теоретическое направление	Представители	Основные идеи

2. Укажите связь конфликтологии с другими научными дисциплинами.

3. Ответьте на вопросы:

- Когда возникла конфликтология как самостоятельная наука?
- Какие факторы лежали в основе эволюции конфликтологических взглядов?
- Когда стала складываться конфликтологическая практика и с какими событиями это связано?
- Какие отрасли конфликтологии в настоящий момент наиболее разработаны?

## Самостоятельная работа к теме 2. Методы, принципы, функции и уровни конфликтологии.

Задания к теме: изучить литературу по теме и представить ответы на вопросы для самостоятельного изучения.

1. В чем принципиальное различие между объектом и предметом конфликтологии?
2. Почему конфликтология нуждается в специальном обосновании методов моделирования, анализа и разрешения конфликтов?
3. Оцените уровень методологического обоснования современной конфликтологии (используйте доступные учебники и учебные пособия).

## Самостоятельная работа к теме 3. Основные зарубежные идеи и направления конфликтологии

Изучить литературу и описать содержание каждого пункта предлагаемой ниже конфликтологической концепции: теме и представить ответы на вопросы для самостоятельного изучения.

	Т. Парсонс	Р.Дарендорф	Л.Козера	К.Болдуинг	Й.Галтунг	Резолюционистская теория конфликта
Природа конфликта						
Причины конфликта						
Острота						

конфликта						
Сила конфликта						
Функция конфликта						
Последствия конфликта						
Методы разрешения конфликта						

#### **Самостоятельная работа к теме 4. Основные отечественные идеи и направления конфликтологии.**

Изучить литературу и описать содержание каждого пункта предлагаемой ниже конфликтологической концепции: теме и представить ответы на вопросы для самостоятельного изучения.

##### Задание к теме:

Изучить литературу и описать содержание каждого пункта предлагаемой ниже конфликтологической концепции: теме и представить ответы на вопросы для самостоятельного изучения.

	А.Г. Здравомыслов	А.Я. Анцупов	А.В. Дмитриев	Б.И. Хасан	Г.И. Козырев
Природа конфликта					
Причины конфликта					
Острота конфликта					
Сила конфликта					
Функция конфликта					
Последствия конфликта					
Методы разрешения конфликта					

#### **Самостоятельная работа к теме 5. Философские основы понимания конфликта**

Задания к теме: изучить литературу по теме и представить ответы на вопросы для самостоятельного изучения.

Вопросы для подготовки:

1. Что такое противоречие?
2. Как соотносятся понятия «конфликт» и «противоречие»?
3. Каковы механизмы действия противоречий?
4. В каких единицах измеряется противоречие?
5. Приведите примеры уровней противоречий.

## Самостоятельная работа к теме 6. Конфликт: понятие, причины и основные характеристики

Задания к теме: самостоятельная работа данной теме представляет собой творческую работу, которая позволяет продемонстрировать усвоение практических навыков анализа конфликтных ситуаций, с которыми могут столкнуться студенты в своей профессиональной деятельности.

Работа состоит из двух заданий:

### Задание 1.

Опишите конфликт, в котором принимали участие Вы, либо Ваши друзья, знакомые и т.д. Объем – от 1-3 страницы.

При описании конфликта необходимо учесть следующие моменты:

1. История и контекст конфликта, в котором находятся участники.
  - Причина возникновения конфликта.
  - Динамика развития конфликта.
  - Действия, которые предпринимали стороны.
  - Влияние других людей, организаций на развитие и эскалацию конфликта,
2. Роли каждого из участников с точки зрения позиции и эмоционального состояния.
  - Описание позиции стороны - что требовала каждая сторона?
  - Что хотела каждая сторона?
  - Основные препятствия, которые создаются другой стороной
3. Выделение информации, которая является важной для разрешения конфликта, но сторона не готова ее опубликовать.
  - Страхи и опасения каждой стороны в ситуации развития конфликта.

### Задание 2.

Проведите проблемно-ситуационный анализ описанной в Задании 1 конфликтной ситуации.

Определите:

- кто являются участниками конфликта,
- уровень оппонентов,
- цели оппонентов,
- объект конфликта,
- отношения (в двух аспектах),
- тип конфликта,
- уровень конфликта,
- факторы конфликта,

- динамику конфликта,
- тип инцидента (если он был).
- Какую функцию выполняет данный конфликт.
- Проведите анализ интересов, позиций и проблем сторон по таблице В.Линкольна.
- Сформулируйте свое мнение о данном конфликте, возможных вариантах стратегии и тактики сторон для разрешения ситуации.

### **Самостоятельная работа к теме 7. Внутренние конфликты**

#### Задания к теме:

1. провести анализ литературных (информационных) источников и рассмотреть специфику внутренних конфликтов в одной из психологических концепций:

- З.Фрейд;	- Э.Берну	- В.Мясищеву
- К.Юнгу,	- Ф.Перлзу	- Б.Ананьеву
- А. Адлеру	- Р.Ассаджиоли	- А.Леонтьеву
- К.Левину	- Н.Пезешкиану	- К.Муздыбаеву
- К.Хорни		- Ф.Василуку и др.

Любой анализ должен содержать специфику понимания внутреннего конфликта рассматриваемым автором, проявлении внутреннего конфликта и методы работы с ним и через него.

2. Выбрать один из подходов к пониманию конфликтной личности. Предложить свою систему профилактики данных типов конфликтности и работы с уже сложившимися конфликтными личностями.

Задание выполняется в свободной форме, представляет кому-либо из однокурсников (микрогруппе) для обсуждения и краткой рецензии.

В рецензии отражается: направленность работы на определенные типы конфликтных личностей.

3. Подобрать небольшую - 3-4 методики - систему диагностики определенного типа внутреннего конфликта. Обосновать свой выбор. Провести испытание на небольшой выборке (3-10 чел.) и опросить респондентов как экспертов.

Например, можно предложить систему диагностики стресса как внутреннего конфликта. Для этого можно использовать методики «Стрессоустойчивости» Холмса и Раге, методику «Тип стрессового поведения» и методику «Степень выраженности стрессового состояния».

Аналогично можно диагностировать степень фрустрированности, психологическое выгорание, внутриличностные конфликты по Фанталовой и т.д.

Необходимо, чтобы подобранные методики прямо или косвенно (например, по проявлениям тревожности, агрессивности, одиночества и т.д.) позволяли диагностировать конкретный тип внутреннего конфликта.

На основе апробации и опроса экспертов сделать вывод о валидности методик.

Представить отчет о проделанной работе, где будут содержаться: перечень и обоснование методик, результаты тестирования и результаты экспертного опроса. Выводы.

**Самостоятельная работа к теме 8. Межличностные конфликты и конфликты малых групп как вид микро-социальных конфликтов и технологии управления ими**

Задания к теме:

1. Изучить литературу по теме и представить ответы на вопросы для самостоятельного изучения.

Вопросы для подготовки:

6. Применение технологий разрешения межличностных конфликтов.
7. Конфликт правил взаимодействия.
8. Формы проявления межличностных конфликтов.
9. Уровни развития межличностных конфликтов.
10. Влияние половых и гендерных различий на конфликтное поведение

2. Изучить литературу по теме и представить ответы на вопросы таблицы

Классификация конфликтов малых групп

Вариант конфликта	Причина конфликта

**Самостоятельная работа к теме 9. Внутриорганизационные конфликты как вид микро-социальных конфликтов и особенности работы с ними**

Задания к теме: выбрать одну из тем и проанализировать достоинства и недостатки важнейших современных подходов к управлению и разрешению социально-психологических конфликтов разных типов:

1. Власть, как инструмент управления конфликтами.
2. Структурные методы работы с конфликтами в организации.
3. Конфликт-менеджмент и его основные задачи.
4. Методы работы с групповыми конфликтами в организации.
5. Переговоры в организационных конфликтах.

**Самостоятельная работа к теме 10. Особые формы социально-психологических конфликтов**

Задания к теме: Выбрать одну из тем и проанализировать достоинства и недостатки важнейших современных подходов к управлению и разрешению социально-психологических конфликтов разных типов:

1. Методы работы с конфликтными семьями.
2. Подход Т.Гордона к семейным конфликтам.
3. Специфика разрешения конфликтов с учащимися различных возрастных групп.
4. Методы подготовки школьников к конструктивному поведению с конфликтных ситуациях.

- Власть, как инструмент управления конфликтами.
- Структурные методы работы с конфликтами в организации.
- Конфликт-менеджмент и его основные задачи.
- Методы работы с групповыми конфликтами в организации.
- Переговоры в организационных конфликтах.

**Самостоятельная работа к теме 11. Социально-трудовые (индустриальные) конфликты как вид мезо-социальных конфликтов и особенности управления ими**

Задания к теме: прочитать и законспектировать одну из предложенных ниже книг. На основании прочитанного сделать выводы о причинах социально-экономических конфликтов.

**Самостоятельная работа к теме 12. Конфликты больших групп. Принципы работы с макро-социальными конфликтами**

Задания к теме: прочитать и законспектировать одну из предложенных ниже книг. На основании прочитанного сделать выводы о причинах конфликтов больших групп.

## **6.2. Критерии оценки результатов выполнения самостоятельной работы**

Самостоятельная творческая работа оценивается по ряду параметров:

1. Правильность и точность выполнения процедуры обработки результатов в методиках.
2. Правильность интерпретации результатов по методикам.
3. Полнота учета психодиагностических результатов и анамнестических данных в психологическом диагнозе.

Оценка самостоятельной работы осуществляется в соответствии с Положением об аттестации учебной работы студентов института в рамках балльно-рейтинговой системы оценки учебной работы студентов.

Баллы БРС присваиваются следующим образом:

**30 баллов** – самостоятельная работа выполнена в срок, в полном объеме, все работы достойны **отличной оценки**;

**25 баллов** – самостоятельная работа выполнена с некоторыми нарушениями сроков подачи материала, в полном объеме, все работы в среднем достойны **хорошей оценки**;

**20 баллов** – самостоятельная работа выполнена с некоторыми нарушениями сроков подачи материала, в неполном объеме (менее 90% заданий), все работы в среднем достойны **хорошей оценки**;

**10 баллов** – самостоятельная работа выполнена с нарушением сроков, в неполном объеме (менее 75% заданий), все работы в среднем достойны **удовлетворительной оценки**.

**0 баллов** – самостоятельная работа не предоставлена или выполнена с грубейшими нарушениями, все работы в среднем достойны **неудовлетворительной оценки**.

## **РАЗДЕЛ 4. Фонд оценочных средств**

### **4.1. Материалы, обеспечивающие методическое сопровождение оценки качества знаний по дисциплине на различных этапах ее освоения**

К основным формам контроля, определяющим процедуры оценивания знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций по дисциплине «Общая конфликтология» относится рубежный контроль, (тест минимальной компетентности), промежуточная аттестация в форме устного экзамена по дисциплине.

Критериями и показателями оценивания компетенций на различных этапах формирования компетенций являются:

- знание терминов, понятий, категорий, концепций и теорий по дисциплине;
- понимание связей между теорией и практикой;
- сформированность аналитических способностей в процессе изучения дисциплины;
- знание специальной литературы по дисциплине.

#### **Шкала оценивания<sup>3</sup>**

Уровень знаний, аттестуемых на экзамене, оценивается по пятибалльной системе с оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

#### **ОТЛИЧНО (5 баллов)**

Оценка «отлично» выставляется, когда обучающийся показывает высокий уровень теоретических знаний о современных концепциях конфликтов, об основных классификациях типов конфликтов; условиях и факторах их возникновения; о динамике конфликтов; о различных уровнях внутренних и социальных конфликтов; об основных структурных и динамических характеристиках конфликтов разных уровней; о методах проведения

---

<sup>3</sup> Критерии оценивания могут уточняться и дополняться в соответствии со спецификой дисциплины, установленных форм контроля, применяемых технологий обучения и оценивания

диагностики, анализа и управления конфликтами и технологиях разрешения конфликтов. Демонстрирует знание профессиональных терминов, понятий, категорий, концепций и теорий по дисциплине, устанавливает содержательные междисциплинарные связи, развернуто аргументирует выдвигаемые положения, приводит убедительные примеры, обнаруживает аналитический подход в освещении различных концепций, делает содержательные выводы, демонстрирует знание специальной литературы в рамках учебной программы и дополнительных источников информации. На вопросы отвечает четко, логично, уверенно, по существу. Способен принимать быстрые и нестандартные решения.

Многоплановое решение профессионально-ориентированной задачи (кейса)

### **ХОРОШО (4 балла)**

Оценка «хорошо» выставляется, когда обучающийся показывает достаточный уровень теоретических знаний о современных концепциях конфликтов, об основных классификациях типов конфликтов; условиях и факторах их возникновения; о динамике конфликтов; о различных уровнях внутренних и социальных конфликтов; об основных структурных и динамических характеристиках конфликтов разных уровней; о методах проведения диагностики, анализа и управления конфликтами и технологиях разрешения конфликтов. Обучающийся показывает достаточный уровень владения понятийным аппаратом и знанием основ теории и закономерности учебной дисциплины. При ответе допускает незначительные ошибки, неточности по критериям, которые не искажают сути ответа. В целом содержательно отвечает на дополнительные вопросы. При этом примеры, иллюстрирующие теоретическую часть ответа, приводит не вполне развернуто и обоснованно.

Решение профессионально-ориентированной задачи (кейса) с незначительными ошибками и неточностями.

### **УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО (3 балла)**

Оценка «удовлетворительно» выставляется, когда обучающийся имеет поверхностные представления о современных концепциях конфликтов, об основных классификациях типов конфликтов; условиях и факторах их возникновения; о динамике конфликтов; о различных уровнях внутренних и социальных конфликтов; об основных структурных и динамических характеристиках конфликтов разных уровней; о методах проведения диагностики, анализа и управления конфликтами и технологиях разрешения конфликтов. Продемонстрированные базовые знания о конфликтах их характеристиках частичные, отрывочные, бессистемные, теоретические и практические аспекты проблемы не связаны. В основном не может ответить на дополнительные вопросы и привести адекватные примеры

Решение профессионально-ориентированной задачи (кейса) содержит существенные ошибки и неточности.

### **НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО (2 балла)**

Оценка «неудовлетворительно» выставляется, когда обучающийся не имеет представлений о современных концепциях конфликтов, об основных классификациях типов конфликтов; условиях и факторах их возникновения; о динамике конфликтов; о различных уровнях внутренних и социальных конфликтов; об основных структурных и динамических характеристиках конфликтов разных уровней; о методах проведения диагностики, анализа и управления конфликтами и технологиях разрешения конфликтов. Обучающийся показывает низкий уровень компетентности, недостаточное раскрытие профессиональных понятий, категорий, концепций, теорий. Ответ содержит ряд серьезных неточностей, выводы поверхностны или неверны. Не может привести примеры из реальной практики. Неуверенно и логически непоследовательно излагает материал. Неправильно отвечает на дополнительные вопросы или затрудняется с ответом.

Профессионально-ориентированная задача (кейс) не решена или содержит грубые ошибки.

#### **4.2. Формирование компетенций в процессе освоения дисциплины**

<b>Номер темы</b>	<b>Название темы</b>	<b>Код изучаемой компетенции</b>
Тема 1	Конфликтология: цели и задачи дисциплины, специфика и исторические предпосылки ее возникновения.	ОПК-2, ОПК-4, ПК-1
Тема 2	Методы, принципы, функции и уровни конфликтологии.	ОПК-2, ОПК-4, ПК-1
Тема 3	Основные зарубежные идеи и направления конфликтологии.	ОПК-2, ОПК-4, ПК-1
Тема 4	Основные отечественные идеи и направления конфликтологии.	ОПК-2, ОПК-4, ПК-1
Тема 5	Философские основы понимания конфликта.	ОПК-2, ОПК-4, ПК-1
Тема 6	Конфликт: понятие, причины и основные характеристики.	ОПК-2, ОПК-4, ПК-1
Тема 7	Внутренние конфликты.	ОПК-2, ОПК-4, ПК-1
Тема 8	Межличностные конфликты и конфликты малых групп как вид микро-социальных конфликтов и технологии управления ими.	ОПК-2, ОПК-4, ПК-1
Тема 9	Внутриорганизационные конфликты как вид микро-социальных конфликтов и особенности работы с ними.	ОПК-2, ОПК-4, ПК-1
Тема 10	Особые формы социально-психологических конфликтов.	ОПК-2, ОПК-4, ПК-1
Тема 11	Социально-трудовые (индустриальные) конфликты как вид мезо-социальных конфликтов и особенности управления ими.	ОПК-2, ОПК-4, ПК-1
Тема 12	Конфликты больших групп. Принципы работы с макро-социальными конфликтами.	ОПК-2, ОПК-4, ПК-1

**4.3. Описание форм аттестации текущего контроля успеваемости (рубежного контроля) и итогового контроля знаний по дисциплине (промежуточной аттестации по дисциплине)**

Основными документом регламентирующими порядок организации и проведения

текущего контроля успеваемости, промежуточной и итоговой аттестации студентов, обучающихся в СПбГИПСР, являются: Устав СПбГИПСР, Положение об аттестации учебной работы студентов института.

**Рубежный контроль.** Порядок проведения рубежного контроля регулируется Положением об аттестации учебной работы студентов института. Проводится в форме теста минимальной компетентности.

Тест минимальной компетентности считается успешно выполненным в случае правильного ответа на 11 вопросов из 13-ти.

Порядок проведения рубежного контроля регулируется Положением об аттестации учебной работы студентов института.

**Примерный тест минимальной компетентности для промежуточной аттестации по «Общей конфликтологии»:**

1. Возникновение внутренних конфликтов связано:

- 1) с неспособностью человека управлять своими эмоциями
- 2) с закономерными этапами развития личности
- 3) с наличием внутренней критической ситуации, препятствия на пути реализации какой-либо жизненной необходимости

4) с жизненными проблемами, ударами судьбы

2. Назовите основные уровни внутренних конфликтов человека:

- 1) стресс, обида, жизненный кризис, личностный конфликт
- 2) фрустрация, личностный конфликт, конфликт деятельности, мировоззренческий конфликт

3) стресс, фрустрация, личностный конфликт, жизненный кризис

4) мотивационный конфликт, конфликт деятельности, мировоззренческий конфликт, экзистенциальный конфликт

3. Состояние более или менее длительной дезинтеграции личности, выражающееся в обострении существовавших ранее или в возникновении новых противоречий между различными сторонами, свойствами, отношениями и действиями личности, называется

- 1) стрессом
- 2) экзистенциальным конфликтом
- 3) конфликтом деятельности

4) личностным конфликтом

4. Внутренние конфликты влияют на человека

- 1) конструктивно, способствуя развитию его внутреннего потенциала
- 2) деструктивно, приводя к регрессу личности, развитию неврозов и патологий

3) и конструктивно, и деструктивно, в зависимости от особенностей их протекания и отношения субъекта к разрешению внутреннего конфликта

4) совсем иначе

5. Конфликтная личность – это

1) человек, который постоянно вступает в конфликты со всеми

2) человек, манипулирующий другими, провоцирующий их вступать в конфликты

3) маргинал, человек, не владеющий принятыми в культуре формами поведения в сложных ситуациях и поэтому не способный нормально взаимодействовать с людьми

4) все вышеперечисленное

6. Социально-психологические конфликты

1) вызываются претензиями отдельных людей к другим людям

2) представляют собой закономерный этап развития общества

3) являются результатом стремления людей и групп к реализации собственных интересов в социальной среде

4) возникают из-за неправильной организации общественной жизни, низкой культуры людей

7. Межличностные конфликты

1) всегда вызываются бурными эмоциями сторон, не совпадением вкусов и оценок

2) всегда субъективны, т.е. целенаправленно создаются как минимум одной из сторон

3) случайны, возникают из-за каких-то событий и фактов, которым стороны не придали значения

4) могут быть вызваны разными причинами, но всегда важными для сторон.

8. Конфликты малых групп

1) связаны с неправильным поведением их лидеров

2) возникают как реакция на изменения в поведении отдельных членов группы или в деятельности группы в целом, обеспечивают динамику группы

3) являются результатом непонимания между людьми

4) приводят к разрушению группы

9. Конфликты в организациях

1) являются необходимым условием существования и развития организации

2) всегда связаны с интригами и недобрыми намерениями людей

3) говорят о слабости и некомпетентности руководства

4) затрагивают всех сотрудников и снижают эффективность работы

10. Трудовые конфликты являются

1) результатом попыток работодателя усилить эксплуатацию работников

2) следствием борьбы наемных работников за свои права

3) процессом, связанным со стремлением работников оказать давление на работодателя,

получить дополнительные преимущества и льготы

4) все названное выше вместе

11. Социальные конфликты – это:

1) политика и ее следствия

2) естественная борьба людей с чуждыми им взглядами и ценностями

3) столкновения больших социальных групп: партий, социально-экономических институтов, этносов и т.д. в борьбе за реализацию своих интересов

4) инстинктивное стремление различных групп людей, как биологического вида, захватить как можно больше ресурсов для выживания

12. Какие методы необходимо использовать для профилактики социально-психологические и социальных конфликтов?

1) при первых признаках конфликтов необходимо принимать жесткие меры по пресечению враждебных действий

2) конфликты возникают из-за реальной нехватки чего-либо, так что необходимо как можно полнее удовлетворять потребности – и их не будет

3) своевременно давать людям информацию по важным для них вопросам, обучать их конструктивному поведению в конфликтах, расширять сеть служб занимающихся социальной и психологической помощью и т.д.

4) предупреждать конфликты невозможно и бессмысленно, только зря потраченные силы и средства

13. Основными подходами к завершению и разрешению социально-психологических и социальных конфликтов являются:

1) принудительный, законодательный, аналитический, переговорный

2) третейский суд и совет эксперта

3) структурный, административный, экономический, психологический

4) информационный, структурный, ценностный, отношений, поведения

**Промежуточная аттестация** по дисциплине проводится в виде устного экзамена и устного дифференциального зачета.

**4.4. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения дисциплины**

**Примерные вопросы к экзамену:**

1. Конфликтология, объект и предмет конфликтологии. Конфликт (определение).
2. Современные направления направление исследования конфликтов.
3. Философско-исторические предпосылки возникновения конфликтологии.
4. Вклад Аристотеля и Гераклита Эфесского в теорию конфликтов.
5. Основные положения теории порядка в конфликтологии.
6. Основные положения теории конфликта в конфликтологии.
7. Вклад Г.Зиммеля в конфликтологию. Основные положения его теории.
8. Структурно-классовая теория К.Маркса.
9. Социально-исторические предпосылки возникновения конфликтологии.
10. Мироззренческие предпосылки возникновения конфликтологии.
11. Вклад в развитие конфликтологических знаний М.Вебера.
12. Структурно-функциональная теория конфликта Т.Парсонса.
13. Конфликтная модель общества Р.Дарендорфа.
14. Структурно-функциональная модель конфликта Л.Козера.
15. Теория структурного насилия Й.Галтунга.
16. Основные идеи общей теории конфликта К.Боулдинга.
17. Позитивная роль конфликта с точки зрения сторонников диалектического подхода.
18. Теория человеческих потребностей (резолуционистская теория конфликта).
19. Причины отставания развития конфликтологии в Советской России.
20. Конфликтология как наука. Ее объект и предмет.
21. Всеобщие методы научного исследования.
22. Исследовательские методы конфликтологии.
23. Качественные и качественные методы в конфликтологии.
24. Виды системного анализа по Анцупову А.Я., основные и дополнительные.
25. Принципы конфликтологии.
26. Функции конфликтологии.
27. Уровни конфликтологии.
28. Связь конфликта и противоречия. Теория циклов в развитии конфликтов.
29. Основные виды конфликтов по уровням противоречий. Конструктивное и деструктивное развитие конфликта.
30. Типы асимметрий в сложных противоречиях.
31. Основные этапы развития противоречий.
32. Условия возникновения конфликта и их значение.
33. Участники конфликта, их характеристики.

34. Среда конфликта, ее характеристики.
35. Предконфликтная ситуация, ее характеристики.
36. Интерес как ключевая характеристика конфликта.
37. Инцидент: определение, виды, особенности.
38. Пять основных факторов возникновения конфликта и их взаимосвязь.
39. Информационные факторы: форма проявления и особенности влияния. Значение.
40. Структурные факторы: форма проявления и особенности влияния. Значение.
41. Ценностные факторы: форма проявления и особенности влияния. Значение.
42. Факторы отношений: форма проявления и особенности влияния. Значение.
43. Поведенческие факторы: форма проявления и особенности влияния. Значение.
44. Динамика конфликта по Глазлу.
45. Динамика конфликта по Карпенко-Гамзатову.
46. Уровни и виды конфликтов.
47. Методы работы с мезо и микро социальными конфликтами.
48. Функция конфликта.
49. Стили поведения в конфликте.
50. Основные подходы в решении конфликтов. Достоинства и ограничения.

#### **Примерные вопросы к дифференциальному зачету:**

1. Внутренние конфликты. Определение. Виды (уровни). Значение конструктивной и деструктивной форм развития внутренних конфликтов.
2. Условия возникновения биологически обусловленного уровня внутренних конфликтов.
3. Условия возникновения социально-обусловленного уровня внутренних конфликтов.
4. Условия возникновения биологически обусловленного уровня внутренних конфликтов
5. Условия возникновения внутренних конфликтов уровня индивидуальности.
6. Психосоматика как форма внутреннего конфликта. Конструктивное и деструктивное развитие. Основные технологии разрешения.
7. Стресс как форма психологического конфликта. Конструктивное и деструктивное развитие. Основные технологии разрешения.
8. Фрустрация как форма психологического конфликта. Конструктивное и деструктивное развитие. Основные технологии разрешения.
9. Психологическое выгорание как форма психологического конфликта. Конструктивное и деструктивное развитие. Основные технологии разрешения.
10. Внутриличные конфликты. Причины и формы проявления. Конструктивные и деструктивные последствия.

11. Мотивационные внутренние конфликты. Причины. Формы проявления. Основные подходы к их изучению (классификации). Последствия мотивационных конфликтов (конструктивные и деструктивные).
12. Мировоззренческие внутренние конфликты. Причины и формы проявления. Конструктивные и деструктивные последствия.
13. Основные виды внутренних конфликтов деятельности. Причины и формы проявления. Конструктивные и деструктивные последствия.
14. Экзистенциальные конфликты. Причины и формы проявления. Конструктивные и деструктивные последствия.
15. Кризисы как форма внутреннего конфликта. Причины возникновения. Основные этапы развития. Конструктивные и деструктивные последствия.
16. Основные подходы и технологии разрешения внутренних конфликтов. Проблемы и задачи на каждом этапе работы с конфликтом.
17. Конфликтный тип личности. Постоянная и ситуативная конфликтность. Связь акцентуаций характера с личностной конфликтностью.
18. Межличностные конфликты. Причины возникновения. Формы существования. Динамика развития.
19. Роль восприятия сторонами друг друга, себя и ситуации в развертывании межличностного конфликта и работе с ним.
20. Значение установок и стереотипов в конфликте.
21. Манипуляция как источник возникновения конфликтов и способ их разрешения.
22. Основные практические подходы и технологии в разрешении межличностных конфликтов. (Метод Д.Дэна, Ч.Ликсона, Дж.Г.Скотт, картография конфликта и др.) Достоинства и ограничения этих методов.
23. Семейные конфликты. Виды, причины, динамика развития. Технологии разрешения.
24. Педагогические конфликты. Виды, причины, динамика развития. Технологии разрешения.
25. Конфликты в социальной работе: виды и специфика. Технологии разрешения.
26. Конфликты малых групп: конфликт личности и группы, внутригрупповые конфликты. Основные причины и направления развития. Конструктивные и деструктивные последствия.
27. Межгрупповые конфликты: основные причины и направления развития. Конструктивные и деструктивные последствия.
28. Проблемы конфликтов в организации. Причины и последствия конфликтов в организации.
29. Моббинг как форма конфликта в организации. Возможности профилактики и разрешения.
30. Конфликты в управлении. Основные формы и направления организационных конфликтов.
31. Влияние и власть как источники конфликтов в организации.

32. Функции конфликтов в организации. Конструктивное и деструктивное использования конфликтов в управлении.
33. Влияние 5 основных факторов возникновения конфликта на организационные конфликты: их инициацию и управление.
34. Технологии профилактики и управления различными типами конфликтов в организации. Возможности организационного конфликтолога.
35. Трудовые (социально-экономические) конфликты как социально значимая форма организационных конфликтов. Интересы сторон в трудовых (индустриальных) конфликтах.
36. Формы индустриальных (трудовых) конфликтов и их особенности.
37. Макро-социальные конфликты, их связь с основными сферами социальной жизни. Конструктивное и деструктивное развитие конфликтов в социальной сфере.
38. Значение пяти основных факторов в возникновении и разрешении макро-социальных конфликтов.
39. Анализ факторов, приводящих к возникновению макро-социальных конфликтов с точки зрения различных исследователей
40. Влияние макро-социальных конфликтов на психику и поведение людей. Технологии работы с деструктивными последствиями социальных конфликтов.

### **Пример типового практико-ориентированного задания.**

**Типовое задание 1.** Девочка 11 лет стала собирать куклы, причем достаточно дорогие, коллекционные. Она соревнуется с девочками в школе. Отказ от частых покупок вызывает приступы сильного гнева, непослушания, возмущения. Поскольку в куклы она не играет, бабушка считает, что это все баловство и необходимо запретить ей собирать куклы, а отец девочки считает, что ребенка нельзя решать детства и все разрешает дочке. На этой почве у взрослых членов семьи возник конфликт. **Определите тип конфликта.**

**Типовое задание 2.** Вы работаете в службе примирения и медиации в образовательном учреждении. К Вам обратился классный руководитель выпускного класса в связи с тем, что у учащихся разделились мнения по поводу организации и проведения «последнего звонка». Классный руководитель считает, что назревает серьезный конфликт, при этом попытки узнать ситуацию в классе не увенчались успехом, т.к. учащиеся отмалчиваются. **Выберите вариант с правильной последовательностью действий в данной ситуации.**

**Типовое задание 3.** Руководитель отдела озабочен наличием неформальных групп в коллективе, влияющих на производственный процесс. Многие его распоряжения остаются невыполненными, игнорируются сотрудниками. Каждая группа отстаивает свое мнение о

методах реализации проекта. *Выберите оптимальный метод для конфликтологической диагностики ситуации.*

**Пример типового задания в форме теста для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья**

**1. Возникновение внутренних конфликтов связано:**

- 1) с неспособностью человека управлять своими эмоциями;
- 2) с закономерными этапами развития личности;
- 3) с наличием внутренней критической ситуации, препятствия на пути реализации какой-либо жизненной необходимости;
- 4) с жизненными проблемами, ударами судьбы.

**2. Конфликтная личность – это**

- 1) человек, который постоянно вступает в конфликты со всеми;
- 2) человек, манипулирующий другими, провоцирующий их вступать в конфликты;
- 3) маргинал, человек, не владеющий принятыми в культуре формами поведения в сложных ситуациях и поэтому не способный нормально взаимодействовать с людьми;
- 4) все вышеперечисленное.

**3. Социально-психологические конфликты**

- 1) вызываются претензиями отдельных людей к другим людям;
- 2) представляют собой закономерный этап развития общества;
- 3) являются результатом стремления людей и групп к реализации собственных интересов в социальной среде;
- 4) возникают из-за неправильной организации общественной жизни, низкой культуры людей.

**4. Моббинг – это:**

- 1) это преследование «жертвы», в котором принимают участие все члены коллектива или несколько сослуживцев;
- 2) поддержка нового сотрудника в период адаптации;
- 3) мобилизация сотрудников в ситуации форс-мажера;
- 4) запугивание, психологический или физиологический террор, направленный на подчинение себе другого человека или вызывание у него чувства страха.

**5. Трудовые (индустриальные) конфликты являются**

- 1) результатом попыток работодателя усилить эксплуатацию работников;
- 2) следствием борьбы наемных работников за свои права;
- 3) процессом, связанным со стремлением работников оказать давление на работодателя, получить дополнительные преимущества и льготы;

4) все названное выше вместе.

## **РАЗДЕЛ 5. Глоссарий**

**АГРЕССИЯ** – Индивидуальное или групповое поведение, направленное на нанесение физического или психологического ущерба другому человеку или социальной группе.

**АССЕРТИВНОСТЬ** – это готовность к прямому, уверенному выражению чувств, мыслей, предложений о легитимных изменениях в поведении или мнении партнера, установлении обратной связи.

**АССЕРТИВНОЕ ПОВЕДЕНИЕ** – умение адекватно проявлять и высказывать партнеру свои мысли, чувства, эмоции без нагнетания конфронтации; уверенное, эффективное коммуникативное поведение, противоположность манипуляции.

**АРБИТР** – третья сторона в конфликте.

**АФФИЛИАЦИЯ** – самоприсоединение к группе.

**БУЛЛИНГ** – особая форма конфликта в организации, заключающаяся в преследовании одного сотрудника другим, часто – начальником, доведении преследуемого до увольнения.

**ДИАГНОСТИКА КОНФЛИКТА** – деятельность по определению сущности и особенностей конфликта на основе его исследования, разработке моделей конфликта. Предполагает совокупность принципов, приемов и методов изучения конфликта.

**ДИНАМИКА КОНФЛИКТА** - процесс разворачивания конфликта от предконфликтной ситуации через инцидент к кризису, а затем завершению.

**ВНУТРЕННИЙ (ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ) КОНФЛИКТ** - столкновение примерно равных по силе, но несовпадающих по направленности внутренних явлений и тенденций в психике одного и того же человека.

**ЗАВЕРШЕНИЕ КОНФЛИКТА** – управляемое или естественное прекращение развития конфликта по различным причинам. Может быть конструктивным (разрешение, урегулирование), нейтральным (прекращение по объективным причинам) или деструктивным (затухание, принуждение).

**ИНТЕРЕСЫ СТОРОНЫ КОНФЛИКТА** - это принципы, ценности или системы убеждений стороны, которые необходимо удовлетворить, если противоречие предполагается разрешить справедливо, практично, наилучшим образом и надолго. Это то, что побуждает стороны вступать в конфликтные отношения.

**ИНЦИДЕНТ** – это определенное взаимодействие между оппонентами, действия оппонентов, направленные на достижения их целей.

**КОНСЕНСУС** – это основная цель конструктивных переговоров, добровольное соглашение между всеми сторонами по обсуждаемой проблеме, при котором, однако, отдельные участники (или группы участников внутри команды) проявляют различную степень удовлетворенности и приверженности к соглашению. Консенсус не означает полного единодушия.

**КОНФЛИКТ** – процесс возникновения, развития, кульминации и разрешения противоречия во внутренней (психологической) или внешней (социально-психологической, социальной) реальности человека либо группы людей.

**КОНФЛИКТ МАЛОЙ ГРУППЫ** – это столкновение, противоречие, происходящее внутри группы или между малыми группами, вызываемое борьбой членов группы за собственный статус, сохранение группы, сохранение и/или увеличение ресурсов доступных группе. Обычно выделяют: конфликт личности и группы, внутригрупповой конфликт, межгрупповой конфликт.

**КОНФЛИКТОЛОГИЯ** (от лат. conflictus - столкновение, logos - слово, закон, наука) - наука о возникновении и развитии конфликтов, а также методах управления, разрешения и профилактики конфликтов.

**КРИЗИС (ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ)** – состояние тотальной внутренней конфликтности, болезненно переживаемое человеком, сопровождаемое негативными эмоциями и ощущением наличия проблемы, которую необходимо решить.

**КРИТИЧЕСКАЯ СИТУАЦИЯ** — это ситуация, в которой субъект сталкивается с невозможностью реализовать внутреннюю необходимость (мотив, стремление, ценность и т.д.). Предпосылка возникновения внутреннего конфликта.

**ЛИЧНОСТНЫЙ (ВНУТРИЛИЧНОСТНЫЙ) КОНФЛИКТ** – это состояние более или менее длительной дезинтеграции личности, выражающееся в обострении существовавших ранее или в возникновении новых противоречий между различными сторонами, свойствами, отношениями и действиями личности.

**МАНИПУЛЯЦИЯ** – преднамеренное и скрытое побуждение другого человека к переживанию определенных состояний, принятию решений и выполнению действий, необходимых для достижения инициатором его целей.

**МЕЖЛИЧНОСТНЫЙ КОНФЛИКТ** — это столкновение взаимоисключающих или кажущихся взаимоисключающими целей, интересов, точек зрения и т.п. двух и более людей. Относится к социально-психологическим конфликтам.

**МОББИНГ** – одна из форм организационного конфликта, заключающаяся в преследовании отдельного сотрудника другим или группой сотрудников с целью вызывать увольнение того, на кого направлен моббинг. («Травля на работе»).

**ОППОНЕНТЫ ИЛИ СТОРОНЫ** (или субъекты конфликтного взаимодействия) – это непосредственные участники конфликта (люди, малые группы, организации и т.п.), чье поведение определяет его динамику и характер.

**ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ КОНФЛИКТЫ** – все конфликты в организации, затрагивающие как организацию в целом, так и отдельные группы или отдельных людей в организации и влияющие на эффективность работы.

**ПЕРЕГОВОРЫ** - специфический вид деловой коммуникации, имеющий свои правила и закономерности, использующий разнообразные пути к достижению соглашения, разрешению или урегулированию конфликтов. Это процесс адекватной коммуникации, эффективного просвещения и ответственного использования власти с целью взаимной выработки, обмена и выполнения определенных обещаний, которые приводят к реалистичным и прочным соглашениям.

**ПОСЛЕКОНФЛИКТ** – это состояние конфликта после его формального завершения. Вероятность послеконфликта значительно возрастает, если у стороны нет хотя бы одного из видов удовлетворений.

**ПОСРЕДНИЧЕСТВО, МЕДИАЦИЯ** - одна из возможных процедур по урегулированию конфликта, особая форма переговоров, включающая участие третьего лица (стороны) нейтрального по отношению к участникам конфликта и независимого от них. Задача этого нейтрального третьего лица (стороны) помочь конфликтующим самостоятельно найти взаимоприемлемое соглашение по урегулированию спорных вопросов и достигнуть его, т.е. медиатор не дает советов и рекомендаций, а занимается максимально эффективной организацией процесса переговоров.

**ПРЕДКОНФЛИКТНАЯ СИТУАЦИЯ** возникает, если сложились основные характеристики противоречия, но реального столкновения сторон еще нет. Предконфликтная ситуация может существовать от нескольких секунд (общественный транспорт в час пик) до месяцев и десятилетий (например, сущностные противоречия социальных систем).

**ПРЕКРАЩЕНИЕ КОНФЛИКТА** – прекращение конфликтного взаимодействия сторон из-за: уничтожения объекта; невозможности контакта; изменения ситуации, интересов и т.п. может быть естественным или вынужденным.

**ПРОТИВОРЕЧИЕ** - это категория, выражающая внутренний источник всякого развития, всякого движения. Определенный тип взаимодействия различных и противоречивых сторон, свойств, тенденций в составе той или иной системы или между системами, процесс столкновения противоположных стремлений и сил. Противоречие лежит в основе любого конфликта, но конфликт является лишь одной из форм противоречия.

**ПРОФИЛАКТИКА КОНФЛИКТОВ** — это такая организация жизнедеятельности людей, которая исключает или сводит к минимуму вероятность возникновения конфликтов между ними.

**РАЗРЕШЕНИЕ КОНФЛИКТА**— одна из форм завершения конфликта, совокупность положительных действий (решений) самих участников конфликта, прекращающих противоборство мирными или силовыми средствами и решающих (полностью или частично) проблему, которая привела к конфликту. Достижение взаимоприемлемого соглашения сторон на основе удовлетворения их интересов. Разрешение — это заключительный этап управления конфликтом.

**РОЛЕВОЙ КОНФЛИКТ** - переживание субъектом неоднозначности или противоборства ролевых требований со стороны разных социальных общностей, членом которых он состоит.

**СТИМУЛИРОВАНИЕ КОНФЛИКТА** – провокация, вызов конфликта, воздействие на людей и ситуацию таким образом, чтобы назревающий конфликт произошел в удобном (для того, кто стимулирует) месте и времени.

**СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ (МИКРО-СОЦИАЛЬНЫЙ) КОНФЛИКТ** - возникающие и протекающие в социально-психологической сфере столкновения, противоречия, вызванные несовпадающими интересами, способами поведения и установками людей или групп в условиях их стремления к достижению какой-либо цели или целей.

**СОЦИАЛЬНЫЙ (МАКРО-СОЦИАЛЬНЫЙ) КОНФЛИКТ** – конфликт между большими социальными группами. Может быть различным по масштабу – от региональных до глобальных, а также по сфере возникновения. Наиболее изучены политические, этнические, религиозные социальные конфликты.

**СТРАТЕГИЯ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТА** – общий подход к поведению в конфликте и ходе его завершения. Выделяется пять основных стратегий по К.Томасу (уход, соперничество, уступка, компромисс, сотрудничество).

**СТРЕСС** - от англ. stress - давление, напряжение - может обозначать широкий круг состояний человека, вызываемых разнообразными воздействиями (стрессорами). Было введено Г.Селье для обозначения неспецифической реакции организма «общего адаптационного синдрома» в ответ на любое неблагоприятное воздействие. Считается, что стресс сопровождает любое взаимодействие человека с миром, так как в жизни постоянно возникают препятствия на пути удовлетворения «принципа удовольствия», который лежит в основе существования человека как биологического существа. Таким образом, стресс — это особое состояние человека в период «перехода», приспособления к новым условиям существования. Стресс рассматривается как вид внутреннего конфликта. И сопровождает все остальные виды и уровни конфликтов.

**ТАКТИКА РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТА** – конкретные приемы, методы, техники, используемые на разных этапах работы с конфликтом для достижения желаемого результата. Практически любая стратегия может быть реализована с помощью любых тактик.

**ТЕХНОЛОГИИ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ**– набор стандартизированных приемов и методов, позволяющих относительно быстро и эффективно разрешать определенные типы конфликтов.

**ТРУДОВЫЕ (ИНДУСТРИАЛЬНЫЕ ИЛИ СОЦИАЛОНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ) КОНФЛИКТЫ** – конфликты между наемными работниками и работодателями с позиции их социальных ролей. Могут возникать по инициативе обеих сторон и иметь различный характер. Являются переходной формой конфликта между социально-психологическими и социальными конфликтами.

**УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ** - целенаправленное воздействие по устранению либо минимизации причин, породивших конфликт, коррекции поведения участников конфликта, поддержанию необходимого уровня конфликтности, не выходящего за контролируемые пределы **УРЕГУЛИРОВАНИЕ КОНФЛИКТА** – регламентация поведения и отношений конфликтующих сторон при сохранении конфликтной ситуации, направлено на ослабление и ограничение конфликта, обеспечение его развития в сторону конструктивного разрешения. Используется при невозможности прекратить или разрешить конфликт. Предполагает переговоры и соглашения, определяющие действия сторон.

**УСЛОВИЯ ВОЗНИКОВЕНИЯ КОНФЛИКТОВ** – сочетание трех закономерных феноменов, приводящих к возникновению конфликта и определяющих его специфику. К условиям возникновения конфликтов относятся: наличие оппонентов, существование предконфликтной ситуации и инцидент. Условия формируются под воздействием факторов возникновения конфликтов.

**ФАКТОРЫ ВОЗНИКНОВАЕНИЯ КОНФЛИКТОВ** - те общие предпосылки (события, действия или бездействие людей, а также независимые от них обстоятельства), которые приводят к формированию условий конфликта. В классификации У.Линкольна пять основных факторов возникновения конфликтов: информационные, структурные, ценностные, отношений и поведения.

**ФРУСТРАЦИЯ** - от лат. frustratio - обман, тщетное ожидание, расстройство - психическое состояние, возникающее вследствие реальной или воображаемой помехи, препятствующей достижению цели. Форма внутреннего конфликта. Проявляется в ощущении гнетущего напряжения, тревожности, отчаяния, гнева и др. Защитные реакции при фрустрации могут проявляться через агрессивность, уход от трудной ситуации, регрессию сложности поведения и т.д. Фрустрация может привести к изменениям в характере человека: появлению неуверенности

в себе, фиксации ригидных форм поведения, эмоциональной неустойчивости, нарушениям социальной адаптации. Часто является причиной неврозов.

**ЭСКАЛАЦИЯ КОНФЛИКТА** – деструктивное развертывание конфликта, когда противоречие углубляется, отношение между сторонами ухудшаются, формируется взаимное неприятие сторон, затем ведутся разрушительные действия друг против друга. На поздних стадиях эскалации конструктивное завершение конфликта невозможно.

#### Приложение 1 к рабочей программе дисциплины

### РАЗДЕЛ 6. Информационное обеспечение дисциплины

#### 6.1. Перечень рекомендуемой литературы, необходимой для освоения дисциплины

№	Наименование издания	Тема 1	Тема 2	Тема 3	Тема 4	Тема 5	Тема 6	Тема 7	Тема 8	Тема 9	Тема 10	Тема 11	Тема 12
<b>Основная литература</b>													
1	Анцупов, А. Я. Конфликтология: учебник для вузов / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. - Санкт-Петербург : Питер, 2020. - 560 с. - ISBN 978-5-4461-1423-8. - URL: <a href="https://ibooks.ru/bookshelf/365225/reading">https://ibooks.ru/bookshelf/365225/reading</a>	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
2	Гришина Н. В. Психология конфликта. учебное пособие / Н.В. Гришина. - Санкт-Петербург : Питер, 2021. - 576 с. - ISBN 978-5-4461-9406-3. - URL: <a href="https://ibooks.ru/bookshelf/378757/reading">https://ibooks.ru/bookshelf/378757/reading</a>	+	+	+	+	+	+	+				+	+
3	Емельянов, С. М. Конфликтология : учебник и практикум для вузов / С. М. Емельянов. — 4-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 322 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06003-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/472365">https://urait.ru/bcode/472365</a>	+	+	+	+	+	+	+				+	+
4	Кашапов, М. М. Психология конфликта : учебник и практикум для вузов / М. М. Кашапов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 206 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07133-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/471150">https://urait.ru/bcode/471150</a>	+	+	+	+							+	+
5	Леонов, Н. И. Конфликтология: общая и прикладная : учебник и практикум для вузов / Н. И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 395 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09672-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/474358">https://urait.ru/bcode/474358</a>	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
<b>Дополнительная литература</b>													
1	Зеленков М. Ю. Конфликтология: Учебник / М.Ю. Зеленков. - Москва : Дашков и К, 2015. - 324 с. - ISBN 978-5-394-01918-0. - URL: <a href="https://ibooks.ru/bookshelf/28900/reading">https://ibooks.ru/bookshelf/28900/reading</a>	+			+			+	+		+	+	+



[http://lib.gipsr.ru:8087/jirbis2/index.php?option=com\\_irbis&view=irbis&Itemid=456](http://lib.gipsr.ru:8087/jirbis2/index.php?option=com_irbis&view=irbis&Itemid=456) (дата обращения: 28.04.2021). – Режим доступа: для авториз. пользователей.

Электронный каталог // Библиотека СПбГИПСР: [сайт]. – Санкт-Петербург, [2014] –. – URL: [http://lib.gipsr.ru:8087/jirbis2/index.php?option=com\\_irbis&view=irbis&Itemid=435](http://lib.gipsr.ru:8087/jirbis2/index.php?option=com_irbis&view=irbis&Itemid=435) (дата обращения: 28.04.2021).

ЮРАЙТ: образовательная платформа: [сайт]. – Москва, 2013 –. – URL: <https://urait.ru/> (дата обращения: 28.04.2021). – Режим доступа: для авториз. пользователей.

East View: information services: [сайт]. – [Москва], [1989] –. – URL: <https://dlib.eastview.com/browse/udb/12> (дата обращения: 28.04.2021). – Режим доступа: для авториз. пользователей.

ibooks.ru: электронно-библиотечная система: [сайт]. – Санкт-Петербург, 2010 –. – URL: <https://ibooks.ru> (дата обращения: 28.04.2021). – Режим доступа: для авториз. пользователей.

Заведующая библиотекой

\_\_\_\_\_ Г.Л. Горохова  
(подпись, расшифровка)