

Министерство просвещения Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Ульяновский государственный педагогический университет  
имени И.Н. Ульянова»  
(ФГБОУ ВО «УлГПУ им. И.Н. Ульянова»)

Факультет права, экономики и управления  
Кафедра психологии

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебно-методической  
работе

\_\_\_\_\_ С.Н. Титов

## **КОНФЛИКТОЛОГИЯ**

Программа учебной дисциплины обязательной части  
Организационно-управленческого модуля  
основной профессиональной образовательной программы высшего  
образования – программы бакалавриата по направлению подготовки  
38.03.03 «Управление персоналом»

направленность (профиль) образовательной программы  
Управление персоналом в бизнесе

(очно-заочная форма обучения)

Составитель:

Резник А.И., кандидат психологических  
наук, доцент кафедры психологии

Рассмотрено и утверждено на заседании учёного совета факультета права,  
экономики и управления, протокол от «\_\_18\_\_» \_\_\_\_\_05\_\_ 2024 г. № \_\_10\_\_

Ульяновск, 2024

### Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Конфликтология» относится к дисциплинам обязательной части Блока 1 Дисциплины (модули) Организационно-управленческого модуля учебного плана основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата по направлению подготовки 38.03.03 Управление персоналом, очно-заочной формы обучения.

Дисциплина опирается на результаты обучения, сформированные в рамках изучения дисциплины Психология, Социальная психология и Психологические аспекты управления.

#### 1. Перечень планируемых результатов обучения (образовательных результатов) по дисциплине

**Целью** освоения дисциплины «Конфликтология» является систематизированное изучение теоретических и практических проблем возникновения конфликтных явлений в организационной среде и путей управления ими.

**Задачей** освоения дисциплины является формирование представлений о процессе управления конфликтными явлениями, включающему анализ конфликтной ситуации и собственно процесс разрешения в его различных вариантах; освоение алгоритмов поведения специалиста в качестве посредника при разрешении конфликтных ситуаций, принципов создания конструктивных основ ведения диалога, приемов и способов, позволяющих направить конфликт в созидательное русло.

В результате освоения программы бакалавриата обучающийся должен овладеть следующими результатами обучения по дисциплине «Конфликтология» (в таблице представлено соотнесение образовательных результатов обучения по дисциплине с индикаторами достижения компетенций):

Компетенция и индикаторы ее достижения в дисциплине	Образовательные результаты дисциплины (этапы формирования дисциплины)		
	знает	умеет	владеет
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде УК-3.1. Демонстрирует способность работать в команде, проявляет лидерские качества и умения УК-3.2. Демонстрирует способность эффективного речевого и социального взаимодействия УК-3.3. Демонстрирует навыки работы с институтами и организациями в		ОР-1 работать в команде, проявлять лидерские качества и умения  ОР-2 доносить информацию и налаживать эффективное социальное взаимодействие ОР-3 работать с институтами и организациями в	

<p>процессе осуществления социального взаимодействия  УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах УК-5.1. Воспринимает Российскую Федерацию как национальное государство с исторически сложившимся разнообразным этническим и религиозным составом населения и региональной спецификой УК-5.2. Анализирует социокультурные различия социальных групп, опираясь на знание этапов исторического развития России в контексте мировой истории, социокультурных традиций мира, основных философских, религиозных и этических учений УК-5.3. Демонстрирует уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям своего</p>		<p>процессе осуществления социального взаимодействия</p> <p>ОР-4  проявлять толерантность к разнообразным этническим и религиозным общностям Российской Федерации</p> <p>ОР-5  взаимодействовать с различными социокультурными группами сообразно их особенностям</p> <p>ОР-6  учитывать социокультурные традиции</p>	
---	--	---	--

<p>Отечества УК-5.4. Конструктивно взаимодействует с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и социальной интеграции УК-5.5. Сознательно выбирает ценностные ориентиры и гражданскую позицию; аргументированно обсуждает и решает проблемы мировоззренческого, общественного и личного характера</p>		<p>ОР-7 конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и социальной интеграции</p> <p>ОР-8 аргументированно обсуждать и решать проблемы мировоззренческого, общественного и личного характера</p>	
--	--	--	--

**2. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся:**

Номер семестра	Учебные занятия						Форма промежуточной аттестации
	Всего		Лекции, час	Практические занятия, час	Лабораторные занятия, час	Самостоят. работа, час	
	Трудоемк.						
	Зач. ед.	Часы					
6	3	108	12	18	-	78	зачет
Итого:	3	108	12	18	-	78	зачет

**3. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий**

**3.1. Указание тем (разделов) и отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий**

Наименование раздела и тем	Количество часов по формам организации обучения
----------------------------	---

	Лекционные занятия	Практические занятия	Лабораторные занятия	Самостоятельная работа
<b>6 семестр</b>				
Тема 1. Структура и динамика конфликта.	2	4		16
Тема 2. Стратегии разрешения конфликта.	2	4		16
Тема 3. Эскалация конфликта.	2	4		16
Тема 4. Урегулирование конфликта.	4	4		12
Тема 5. Организационные конфликты и их профилактика.	2	2		18
<b>ИТОГО:</b>	12	18		78

### **3.2. Краткое описание содержания тем (разделов) дисциплины**

#### **Тема 1. Структура и динамика конфликта.**

Конфликты в жизни общества. Понятие конфликта. Конфликтная проблематика в философии и социологии: "равновесно-интеграционная" и "конфликтная" модели общества. Конфликтный функционализм Л.Козера: идея управления конфликтными процессами. Позиция руководителя в управлении конфликтом: участие, урегулирование, профилактика.

Конфликтная ситуация и ее элементы. Оппоненты. Предмет конфликта. Интересы, притязания, позиции. Модель двойной заинтересованности Томаса - Киллмена. Латентная стадия конфликта. Стадия осознания конфликтной ситуации: социальная и эмоциональная плоскость конфликта. Плюсы и минусы тактики бездействия. Инцидент. Конфликтогены и способы их исключения. Тактика уклонения. Стадия конфликтного взаимодействия: выбор и реализация стратегии. Разрешение конфликтной ситуации.

Интерактивные формы: Разбор конкретных ситуаций

Сюжетно-ролевая игра «Третий лишний»

#### **Тема 2. Стратегии разрешения конфликта.**

Основные стратегии разрешения конфликтной ситуации. Стратегия уступок: ориентация на удовлетворение интересов партнера в ущерб собственным интересам. Иррациональные основания стратегии: стремление к сохранению отношений, поиск «доброй воли», готовность довольствоваться малым, опасение вызвать агрессию. Негативные последствия стратегии: ущемление интересов, разжигание appetites, потеря имиджа, рецидив конфликтной ситуации. Взаимные уступки как средство достижения компромисса. Поиск наилучшей альтернативы обсуждаемому соглашению.

Стратегия сотрудничества: поиск совместного решения проблемы и согласования интересов сторон. Гарвардская методика принципиальных переговоров: установление доверия, фокусирование на интересах, поиск взаимовыгодных решений, использование справедливых критериев. Типы взаимовыгодных решений: «увеличение размеров пирога», неспецифическая компенсация, снижение издержек, «продажа различий», состыковка интересов.

Стратегия соперничества: ориентация на удовлетворение собственных интересов за счет интересов партнера. Тактика «обольщения». Три источника обольщения. Методы обольщения: самопрезентация, присоединение, эффект «одной упряжки», комплиментарное восхваление. Тактика торга. Методы торга: метод «ложка дегтя», метод иллюзорной альтернативы, метод завышения требований, метод авансирования, метод «отщипывания». Тактика давления. Методы давления: метод доминантной позиции, дискредитация позиции оппонента, силовая аргументация, угрозы. Средства противостояния давлению. Деструктивные последствия стратегии соперничества.

Интерактивные формы: Семинар в диалоговом режиме  
Сюжетно-ролевая игра «Обида»

### **Тема 3. Эскалация конфликта.**

Понятие эскалации. Трансформации, происходящие при эскалации. Агрессивно-оборонительная и спиральная модель нарастания эскалации. Стадия эмоционального реагирования. Психологические факторы в конфликтных спиралях: обвинения, гнев, страх, угроза имиджу. Стадия межличностной конфронтации. Личностные изменения при эскалации конфликта: негативное отношение, образ врага, дегуманизация жертвы, аутистическая враждебность. Устойчивость личностных изменений: эффект Пигмалиона, избирательность восприятия и оценки, атрибутивные искажения, информационный вакуум, комплекс Карамазова. Механизм увязания. Стадия первичной апелляции: поляризация сообщества. Механизмы углубления эскалации на стадии межгрупповой конфронтации.

Причины достижения «мертвой точки». Начало деэскалации. Выход из ситуации увязания: контакты и общение, односторонние мирные инициативы, метод высших целей, конструктивное использование увязания, вмешательство третьих сторон. Переход к стратегии сотрудничества: переговоры как поиск согласования интересов.

Интерактивные формы: Семинар в диалоговом режиме  
Сюжетно-ролевая игра «Семейная драма»

### **Тема 4. Урегулирование конфликта.**

Понятие урегулирования. Социальный заказ на урегулирование конфликта: званые и незваные посредники. Предмет урегулирования. Роли посредника: судья, арбитр, модератор, эксперт, наблюдатель. Способы урегулирования: подавление, ослабление, разрешение. Этапы урегулирования: предварительный, подготовительный, завершающий.

Анализ и диагностика конфликта: репродукция картины конфликта, определение полного состава участников, определение типа конфликта, определение актуальной стадии конфликта, выявление предмета конфликта, выяснение интересов оппонентов, определение притязаний и позиций, выяснение установок сторон на результат, психологический фон конфликта, цена и знак конфликта. Принятие решения о целесообразности вмешательства, способе вмешательства, оптимальном исходе и технологии урегулирования.

Подготовительный этап: прямые контакты и сепаратные совещания. Задачи, решаемые посредником в предметной плоскости: идентификация проблем, смягчение позиций, выявление интересов. Задачи, решаемые посредником в эмоциональной плоскости: уменьшение эмоций, улучшение представлений о контрагенте, усиление доверия.

Завершающий этап: модерация принципиальных переговоров. Арбитраж как средство побуждения к соглашению. Современные формы арбитража.

Интерактивные формы: Семинар в диалоговом режиме  
Сюжетно-ролевая игра «Конфликт»

### **Тема 5. Организационные конфликты и их профилактика.**

Понятие профилактики. Структурные, административные и психологические методы профилактики. Проблема прогнозирования конфликта. Специфические особенности образовательной организации. Основные типы организационных конфликтов.

Неслужебные (психологические) конфликты: поведенческие, отношенческие, ценностные. Служебные (организационные) конфликты и их причины: взаимозависимость задач, ограниченный ресурс, конкуренция за должность и статус, неадекватный контроль. Внутригрупповые служебные конфликты: противоречие организационных требований и групповых норм, неадекватный стиль руководства. Внутригрупповые неслужебные конфликты: нормативный, ролевой, статусно-ролевой. Позиционные конфликты и их профилактика.

Интерактивные формы: Разбор конкретных ситуаций

## **4. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине**

Самостоятельная работа студентов является особой формой организации учебного процесса, представляющая собой планируемую, познавательную, организационно и методически направляемую деятельность студентов, ориентированную на достижение конкретного результата, осуществляемую без прямой помощи преподавателя. Самостоятельная работа студентов является составной частью учебной работы и имеет целью закрепление и углубление полученных знаний и навыков, поиск и приобретение новых знаний, а также выполнение учебных заданий, подготовку к предстоящим занятиям и экзамену. Она предусматривает, как правило, разработку рефератов, написание докладов, выполнение творческих, индивидуальных заданий в соответствии с учебной программой (тематическим планом изучения дисциплины). Тема для такого выступления может быть предложена преподавателем или избрана самим студентом, но материал выступления не должен дублировать лекционный материал. Реферативный материал служит дополнительной информацией для работы на практических занятиях. Основная цель данного вида работы состоит в обучении студентов методам самостоятельной работы с учебным материалом. Для полноты усвоения тем, вынесенных в практические занятия, требуется работа с первоисточниками. Курс предусматривает самостоятельную работу студентов со специальной литературой. Следует отметить, что самостоятельная работа студентов результативна лишь тогда, когда она выполняется систематически, планомерно и целенаправленно.

Задания для самостоятельной работы предусматривают использование необходимых терминов и понятий по проблематике курса. Они нацеливают на практическую работу по применению изучаемого материала, поиск библиографического материала и электронных источников информации, иллюстративных материалов. Задания по самостоятельной работе даются по темам, которые требуют дополнительной проработки.

Общий объем самостоятельной работы студентов по дисциплине включает аудиторную и внеаудиторную самостоятельную работу студентов в течение семестра.

Аудиторная самостоятельная работа осуществляется в форме выполнения тестовых заданий, мини-выступлений на семинарах, защиты рефератов по дисциплине. Аудиторная самостоятельная работа обеспечена базой тестовых материалов по разделам дисциплины.

Внеаудиторная самостоятельная работа осуществляется в формах:

- подготовки к устным докладам (мини-выступлениям);
- подготовка к защите реферата;

### ***Темы выступлений***

1. Конфликтная проблематика в философии и социологии.
2. Конфликтная ситуация и ее элементы.
3. Модель двойной заинтересованности Томаса – Киллмена.
4. Стадии конфликта.
5. Стратегия избегания: тактики уклонения и бездействия.
6. Стратегия уступок и ее последствия.
7. Стратегия сотрудничества.
8. Гарвардская методика принципиальных переговоров.
9. Стратегия соперничества и применяемые в ней тактики.
10. Понятие эскалации конфликта.
11. Агрессивно-оборонительная и спиральная модель нарастания эскалации.
12. Стадии эскалации.
13. Мертвая точка и начало деэскалации.
14. Понятие урегулирования конфликта. Роли посредников в урегулировании.
15. Анализ и диагностика конфликта.
16. Подготовительный этап в урегулировании конфликта.
17. Функции посредника в модерации принципиальных переговоров.
18. Арбитраж как средство побуждения к соглашению.

19. Методы профилактики конфликта.
20. Типы организационных конфликтов.
21. Неслужебные (психологические) конфликты.
22. Причины служебных (организационных) конфликтов.
23. Внутригрупповые служебные конфликты.
24. Позиционные конфликты и их профилактика.

#### *Темы рефератов*

1. Конфликтология как междисциплинарная область знаний.
2. Сравнительный анализ психоаналитических, бихевиористских, когнитивистских и интеракционистских теорий конфликта.
3. Конфликты: проблема или ресурс развития
4. Конструктивные функции конфликта.
5. Конструктивное поведение в конфликте.
6. Метод ненасильственной коммуникации М.Розенберга.
7. Деятельность посредника при разрешении конфликта.
8. Организация совместного принятия решений в конфликтной ситуации.
9. Социологические методы прогнозирования конфликтных явлений.
10. Деятельность социальных служб при регулировании конфликтных явлений.

#### *Примеры тестовых заданий*

1. Какая из перечисленных переменных является одним из обязательных условий возникновения конфликта:
  - 1) агрессивное состояние оппонента
  - 2) ранг оппонента
  - 3) предмет конфликта
  - 4) противоположные точки зрения
2. Как называется взаимовыгодное решение, при котором каждый участник делает то, что обходится ему дешевле, а получает то, что для него важнее?
3. Какая из перечисленных тенденций не является признаком эскалации:
  - 1) от меньшего – к большему
  - 2) от частного – к общему
  - 3) от участия немногих – к вовлечению окружающих
  - 4) от конфронтации – к компромиссу
4. Какое событие является характерной особенностью стадии первичной апелляции?
5. Как должен поступить посредник, если напряженность конфликта невелика?
6. К финансовому директору неприязненно относятся все руководители подразделений, так как он постоянно «урезает» им фонды. Какова причина этого конфликта?

*Для самостоятельной подготовки к занятиям по дисциплине рекомендуется использовать учебно-методические материалы:*

1. Резник А.И. Управление конфликтом. – Ульяновск: ФГБОУ ВО «УлГПУ им. И.Н. Ульянова», 2021. – 121 с.

#### **5. Примерные оценочные материалы для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине**

##### **Организация и проведение аттестации студента**

ФГОС ВО ориентированы преимущественно не на сообщение обучающемуся комплекса теоретических знаний, но на выработку у бакалавра компетенций – динамического набора знаний, умений, навыков и личностных качеств, которые позволят



выпускнику стать конкурентоспособным на рынке труда и успешно профессионально реализовываться.

В процессе оценки бакалавров используются как традиционные, так и инновационные типы, виды и формы контроля. При этом постепенно традиционные средства совершенствуются в русле компетентностного подхода, а инновационные средства адаптированы для повсеместного применения в российской вузовской практике.

**Цель проведения аттестации** – проверка освоения образовательной программы дисциплины-практикума через сформированность образовательных результатов.

**Промежуточная аттестация** осуществляется в конце семестра и завершает изучение дисциплины; помогает оценить крупные совокупности знаний и умений, формирование определенных компетенций.

Оценочными средствами текущего оценивания являются: мини-выступления, тесты по теоретическим вопросам дисциплины, защита рефератов и т.п. Контроль усвоения материала ведется регулярно в течение всего семестра на практических (семинарских, лабораторных) занятиях.

№ п/п	СРЕДСТВА ОЦЕНИВАНИЯ, используемые для текущего оценивания показателя формирования компетенции	Образовательные результаты дисциплины
	<p><b>Оценочные средства для текущей аттестации</b></p> <p>ОС-1 Тестовые задания</p> <p>ОС-2 Мини-выступления на семинарах</p> <p>ОС-3 Защита реферата</p> <p>ОС-4 Сюжетно-ролевые игры</p>	<p>ОР-1 Уметь работать в команде, проявлять лидерские качества и умения</p> <p>ОР-2 Уметь доносить информацию и налаживать эффективное социальное взаимодействие</p> <p>ОР-3 Уметь работать с институтами и организациями в процессе осуществления социального взаимодействия</p>
	<p><b>Оценочные средства для промежуточной аттестации зачет (экзамен)</b></p> <p>ОС-5 Зачет в форме устного собеседования</p>	<p>ОР-4 Уметь проявлять толерантность к разнообразным этническим и религиозным общностям Российской Федерации</p> <p>ОР-5 Уметь взаимодействовать с различными социокультурными группами сообразно их особенностям</p> <p>ОР-6 Уметь учитывать социокультурные традиции</p> <p>ОР-7 Уметь конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и социальной интеграции</p> <p>ОР-8 Уметь аргументированно обсуждать и решать проблемы мировоззренческого, общественного и личностного характера</p>

Описание оценочных средств и необходимого оборудования (демонстрационного материала), а также процедуры и критерии оценивания индикаторов достижения

компетенций на различных этапах их формирования в процессе освоения образовательной программы представлены в Фонде оценочных средств для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине «Конфликтология».

***Материалы, используемые для текущего контроля успеваемости обучающихся по дисциплине***

Материалы для организации текущей аттестации представлены в п.5 программы.

***Материалы, используемые для промежуточного контроля успеваемости обучающихся по дисциплине***

**ОС-5 Зачет в форме устного собеседования**

**Примерные вопросы к зачету**

1. Понятие конфликта. Конфликтная ситуация и ее элементы. Предмет конфликта. Потребности, интересы и притязания.
2. Модель двойной заинтересованности Томаса – Киллмена. Предметная, социальная и эмоциональная плоскость конфликта.
3. Доинцидентные стадии конфликта. Плюсы и минусы тактики бездействия.
4. Инцидент и возможные реакции на него. Тактика уклонения.
5. Стратегия уступок. Рациональные и иррациональные основания стратегии.
6. Стратегия сотрудничества. Гарвардская методика принципиальных переговоров.
7. Стратегия соперничества и ее основные тактики.
8. Эскалация конфликта и ее основные признаки. Агрессивно-оборонительная и спиральная модель конфликта. Стадия эмоционального реагирования
9. Стадия межличностной конфронтации. Устойчивые личностные трансформации и подкрепляющие их механизмы.
10. Стадии первичной апелляции и межгрупповой конфронтации. Изменения в сообществах и группах.
11. Достижение «мертвой точки». Объективные и субъективные факторы, препятствующие деэскалации. Способы их преодоления.
12. Урегулирование конфликта. Понятие посредничества. Типы посредников. Основные способы вмешательства.
13. Этапы урегулирования. Анализ и диагностика конфликта.
14. Вмешательство посредника на различных стадиях протекания конфликта.
15. Вмешательство посредника на стадии мертвой точки. Переговоры с участием модератора. Формы арбитража.
16. Профилактика конфликта и ее основные методы. Прогнозирование конфликта. Типология организационных конфликтов.
17. Межличностные конфликты в организации, их прогнозирование и профилактика.
18. Внутригрупповые конфликты в организации, их прогнозирование и профилактика

В конце изучения дисциплины подводятся итоги работы студентов на лекционных и практических занятиях путем суммирования заработанных баллов в течение семестра.

**Критерии оценивания знаний обучающихся по дисциплине**

*Формирование балльно-рейтинговой оценки работы обучающихся*

		Посещение лекций	Посещение практических занятий	Работа на практических занятиях	Зачет
<b>6 семестр</b>	Разбалловка по видам работ	6 x 1=6 баллов	9 x 1= 9 баллов	221 балл	64 балла
	Суммарный макс. балл	6 баллов max	15 балла max	236 баллов max	300 баллов max

*Критерии оценивания работы обучающегося по итогам 1 семестра*

	<b>Баллы (3 ЗЕ)</b>
«зачтено»	более 150
«не зачтено»	150 и менее

## **6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

Успешное изучение курса требует от обучающихся посещения лекций, активной работы на практических занятиях, выполнения всех учебных заданий преподавателя, ознакомления с основной и дополнительной литературой.

Запись **лекции** – одна из форм активной самостоятельной работы обучающихся, требующая навыков и умения кратко, схематично, последовательно и логично фиксировать основные положения, выводы, обобщения, формулировки. В конце лекции преподаватель оставляет время (5 минут) для того, чтобы обучающиеся имели возможность задать уточняющие вопросы по изучаемому материалу. Из-за недостаточного количества аудиторных часов некоторые темы не удастся осветить в полном объеме, поэтому преподаватель, по своему усмотрению, некоторые вопросы выносит на самостоятельную работу студентов, рекомендуя ту или иную литературу. Кроме этого, для лучшего освоения материала и систематизации знаний по дисциплине, необходимо постоянно разбирать материалы лекций по конспектам и учебным пособиям. В случае необходимости обращаться к преподавателю за консультацией.

### **Подготовка к практическим занятиям.**

При подготовке к практическим занятиям студент должен изучить теоретический материал по теме занятия (использовать конспект лекций, изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, при необходимости дополнить конспект, делая в нем соответствующие записи из литературных источников). В случае затруднений, возникающих при освоении теоретического материала, студенту следует обращаться за консультацией к преподавателю. Идя на консультацию, необходимо хорошо продумать вопросы, которые требуют разъяснения.

В начале практического занятия преподаватель знакомит студентов с темой, оглашает план проведения занятия, выдает задания. В течение отведенного времени на выполнение работы студент может обратиться к преподавателю за консультацией или разъяснениями. В конце занятия проводится прием выполненных заданий, собеседование со студентом.

Результаты выполнения практических заданий оцениваются в баллах, в соответствии с балльно-рейтинговой системой университета.

## **Планы практических занятий**

**Практическое занятие № 1.** Структура и динамика конфликта.

План:

1. Конфликтная проблематика в трудах Конфуция и античных философов: две линии в понимании конфликта.
2. "Равновесно-интеграционная" и "конфликтная" модели общества в европейской и американской социологии.

3. Конфликтный функционализм Л.Козера: идея управления конфликтными процессами.
4. Конфликтная ситуация и ее элементы.
5. Интересы, притязания и позиции участников конфликта.
6. Модель двойной заинтересованности Томаса - Киллмена.

1. Устные доклады и обсуждение заданных тем.

**Практическое занятие № 2.** Структура и динамика конфликта.

План:

1. Латентная стадия конфликта.
2. Стадия осознания конфликтной ситуации: социальная и эмоциональная плоскость конфликта.
3. Плюсы и минусы тактики бездействия.
4. Стадия инцидента. Основные стратегии разрешения конфликтной ситуации.

1. Устные доклады и обсуждение заданных тем.

2. Сюжетно-ролевая игра «Третий лишний»

**Практическое занятие № 3.** Стратегии разрешения конфликта.

План:

1. Стратегия уступок: иррациональные основания и негативные последствия стратегии.
2. Взаимные уступки как средство достижения компромисса. Поиск наилучшей альтернативы обсуждаемому соглашению.
3. Стратегия сотрудничества. Гарвардская методика принципиальных переговоров.
4. Типы взаимовыгодных решений.

1. Устные доклады и обсуждение заданных тем.

**Практическое занятие № 4.** Стратегии разрешения конфликта.

План:

1. Стратегия соперничества и ее основные тактики.
2. Методы, применяемые в тактике обольщения.
3. Основные приемы тактика торга.
4. Тактика давления и ее основные средства.

1. Устные доклады и обсуждение заданных тем.

2. Сюжетно-ролевая игра «Обида».

**Практическое занятие № 5.** Эскалация конфликта.

План:

1. Эскалация конфликта и ее негативные последствия.
2. Агрессивно-оборонительная и спиральная модель нарастания эскалации.
3. Стадия эмоционального реагирования. Психологические факторы в конфликтных спиралях
4. Стадия межличностной конфронтации. Личностные изменения при эскалации конфликта.
5. Устойчивость личностных изменений

1. Устные доклады и обсуждение заданных тем.

**Практическое занятие № 6.** Эскалация конфликта.

План:

1. Стадия первичной апелляции. причины и механизмы поляризации сообщества.
2. Стадия межгрупповой конфронтации.
3. Механизмы углубления эскалации на стадии межгрупповой конфронтации.
4. Стадия «мертвой точки» и причины ее возникновения.
5. Трудности, возникающие на этапе деэскалации и пути их преодоления.

1. Устные доклады и обсуждение заданных тем.
2. Сюжетно-ролевая игра «Семейная драма».

#### **Практическое занятие № 7.** Урегулирование конфликта.

План:

1. Понятие урегулирования. Предмет урегулирования. Роли посредников в урегулировании конфликта.
2. Способы урегулирования конфликта. Этапы урегулирования.
3. Анализ и диагностика конфликта.
4. Участники конфликта: оппоненты, организатор, подстрекатель, провокатор, жертва, посредник, наблюдатель. Определение стадии конфликта.
5. Выявление интересов, притязаний, позиций, установок и напряженности конфликта.
6. Принятие решения о целесообразности вмешательства, способе вмешательства, оптимальном исходе и технологии урегулирования.

1. Устные доклады и обсуждение заданных тем.

#### **Практическое занятие № 8.** Урегулирование конфликта.

План:

1. Подготовительный этап: прямые контакты и сепаратные совещания.
2. Средства решения задач, лежащих в предметной плоскости конфликта.
3. Средства решения задач, лежащих в эмоциональной плоскости конфликта.
4. Модерация принципиальных переговоров. Способы реализации посредником основных принципов Гарвардской стратегии.
5. Арбитраж как средство побуждения к соглашению. Современные формы арбитража.

1. Устные доклады и обсуждение заданных тем.
2. Сюжетно-ролевая игра «Конфликт»

#### **Практическое занятие № 9.** Организационные конфликты и их профилактика.

План:

1. Понятие профилактики. Структурные, административные и психологические методы профилактики. Основания для классификации организационных конфликтов.
2. Природа и типология неслужебных (психологических) конфликтов между работниками.
3. Природа и типология служебных (организационных) конфликтов между работниками.
4. Причины возникновения внутригрупповых неслужебных конфликтов и их профилактика.
5. Внутригрупповые служебные конфликты и их причины. Действия руководителя в случае возникновения нежелательных групповых норм.
6. Природа и типология межгрупповых неслужебных конфликтов.
7. Причины возникновения межгрупповых служебных конфликтов и их профилактика.

1. Устные доклады и обсуждение заданных тем.
2. Разбор конкретных ситуаций

## **7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, Интернет-ресурсов, необходимых для освоения дисциплины**

### **Основная литература**

1. Конфликтология: учебник / В. П. Ратников, И. К. Батурич, В. Ф. Голубь [и др.]; под ред. В. П. Ратникова. – 3-е изд., перераб. и доп. – Москва: Юнити-Дана, 2017. – 543 с. – (Электронный ресурс. – Режим доступа: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=684816>).
2. Цибульская М.В. Конфликтология: учебно-практическое пособие. – Москва: Евразийский открытый институт, 2010. – 312 с. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=90951>
3. Козырев, Г. И. Конфликтология : учебник / Г.И. Козырев. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2019. — 289 с. — (Электронный ресурс. – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1002552>).

### **Дополнительная литература**

1. Магомедова, П. К. Конфликтология: учебное пособие: / П. К. Магомедова, Р. Р. Алиева, Ш. И. Булуева; Министерство науки и высшего образования Российской Федерации, Дагестанский государственный педагогический университет, Чеченский государственный университет. – Москва; Берлин: Директ-Медиа, 2019. – 381 с. – (Электронный ресурс. – Режим доступа: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=570428>)
2. Сорокина Е.Г. Конфликтология в социальной работе. – Москва: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2020. - 284 с. – (Электронный ресурс. – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1093207>).
3. Конфликтология : учебник / А.Я. Кибанов, И.Е. Ворожейкин, Д.К. Захаров, В.Г. Коновалова ; под ред. А.Я. Кибанова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 301 с. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1052434>

### **Интернет-ресурсы**

- Анцупов А.Я. Конфликтология: Учебник для вузов / А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. – 3-е изд. – СПб.: Питер, 2008. – 490 с. [Библиотека УлГПУ]. [Электронный ресурс] - Режим доступа: [http://sob-rgsu.narod.ru/files/Antsupov\\_Shipilov\\_Some\\_Konfliktologiya.htm](http://sob-rgsu.narod.ru/files/Antsupov_Shipilov_Some_Konfliktologiya.htm)
- Гришина Н.В. Психология конфликта / Гришина Н.А. – 2-е изд., перераб и доп. – СПб и др.: Питер, 2008. – 538 с. [Библиотека УлГПУ]. [Электронный ресурс] - Режим доступа: <https://studfiles.net/preview/4019600/>
- Конфликтология: учебник. – 3-е изд., перераб. и доп. – Москва: Юнити-Дана, 2015. – 543 с. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=115393>
- Кильмашкина Т.Н. Конфликтология: социальные конфликты; учебник. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: Юнити-Дана, 2015. – 287 с. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=115392>
- Светлов В.А. Семенов В.А. Конфликтология: учеб. пособие для вузов. – Санкт-Петербург: Питер, 2011. – 350 с. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://padaread.com/?book=78113&pg=3>
- Сорокина Е.Г. Конфликтология в социальной работе. – Москва: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2013. - 284 с. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://znanium.com/go.php?id=415182>
- Цибульская М.В. Конфликтология: учебно-практическое пособие. – Москва: Евразийский открытый институт, 2010. – 312 с. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=90951>

Лист согласования рабочей программы  
учебной дисциплины (практики)

Направление подготовки: 38.03.03 Управление персоналом, 43.03.01 Сервис

Рабочая программа Конфликтология

Составители: А.И.Резник – Ульяновск: УлГПУ, 2024. - 15 с.

Программа составлена с учетом федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 38.03.03 Управление персоналом, 43.03.01 Сервис, утверждённого Министерством образования и науки Российской Федерации, и в соответствии с учебным планом.

Составители А.И.Резник

(подпись)

Рабочая программа учебной дисциплины (практики) одобрена на заседании кафедры психологии  
"\_\_\_" \_\_\_\_\_ 20\_\_ г., протокол № \_\_\_

Заведующий кафедрой

С.А. Смирнов  
личная подпись

Смирнов С.А.  
расшифровка подписи

дата

Рабочая программа учебной дисциплины (практики) согласована с библиотекой  
Сотрудник библиотеки

В.А. Кошкин  
личная подпись

Смирнова Ю.В.  
расшифровка подписи

дата

24

Программа рассмотрена и одобрена на заседании ученого совета факультета педагогики и психологии "22" апреля 2024 г., протокол № 5  
Декан факультета педагогики и психологии

личная подпись

В.А. Кошкин  
расшифровка подписи

14.05.24

дата

Программа рассмотрена и одобрена на заседании ученого совета факультета права, экономики и управления  
"18" 05 2024 г., протокол № 40  
Декан факультета права, экономики и управления

личная подпись

Смирнова Ю.В.  
расшифровка подписи

12.05.24

дата