

УЧРЕЖДЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ  
«Белорусский государственный педагогический университет  
имени Максима Танка»

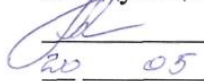
Факультет психологии

Кафедра социальной психологии

рег. № УМ 34-02/56 2014 г.

СОГЛАСОВАНО

Заведующий кафедрой

 Г.В. Гатальская  
20 05 2014 г.

СОГЛАСОВАНО

Декан факультета

 Д.Г. Дьяков  
20 05 2014 г.

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЙ КОМПЛЕКС ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

КОНФЛИКТОЛОГИЯ

для специальности:

1-23 01 04 Психология

Составитель: Гатальская Г.В., кандидат педагогических наук, доцент  
Повидайко Л.В., старший преподаватель

Рассмотрено и утверждено  
на заседании Совета БГПУ

26.06 2014 г., протокол № 9

## ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Учебно-методический комплекс составлен в соответствии с программой учебной дисциплины «Конфликтология» и требованиями Государственного образовательного стандарта Республики Беларусь; предназначен для преподавателей, а также студентов первой ступени высшего образования, которые обучаются по специальности 1-23 01 04 «Психология».

Цель данного учебно-методического комплекса - способствовать самостоятельной работе по формированию научных знаний о конфликте как социально-психологическом феномене, факторах его возникновения, методах исследования, управления и конструктивного разрешения.

Учебно-методический комплекс включает разделы:

- теоретический раздел (конспект лекций по дисциплине);
- практический раздел (примерная тематика практических занятий, план УСРС);
- раздел контроля знаний (примерный перечень вопросов к экзамену, критерии оценки результатов учебной деятельности по дисциплине);
- вспомогательный раздел (учебная программа, перечень учебных изданий, перечень рекомендуемых средств диагностики).

Программный материал учебной дисциплины ставит перед собой следующие задачи:

- помогать формированию системы научных знаний о конфликте, его природе, видах, структурно-динамических характеристиках и последствиях;
- способствовать самостоятельному развитию практических умений диагностики конфликта, управления и конструктивного разрешения в основных системах социального взаимодействия;
- способствовать формированию конфликтологической компетентности студентов и способностей к выполнению профессиональных функций конфликтолога;
- воспитывать нравственно-этические качества личности, развивать антипационные способности, социальный интеллект.

Изучение данной учебной дисциплины обеспечит формирование у студентов конструктивной направленности личностного развития, высокого уровня конфликтологической компетентности.

Учебно-методический комплекс составлен в соответствии с рекомендованным учебным планом общим объемом дисциплины (190 часов) и видами учебной работы.

| Виды учебной работы           | Количество часов |
|-------------------------------|------------------|
| Аудиторные занятия:           | 108              |
| - лекционные                  | 44               |
| - семинарские                 | 36               |
| Общая трудоемкость дисциплины | 190              |
| Вид итогового контроля        | Экзамен, зачет   |

# **1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ КОНСПЕКТ**

## ***ЛЕКЦИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ***

### **Лекция 1**

#### **ПРЕДМЕТ КОНФЛИКТОЛОГИИ. ИСТОРИЯ СТАНОВЛЕНИЯ И СОВРЕМЕННЫЕ ТЕНДЕНЦИИ СТАНОВЛЕНИЯ. ФУНКЦИИ КОНФЛИКТОЛОГА**

Конфликтология как современная отрасль гуманитарных наук. Место конфликтологии в системе наук и ее практическая актуальность. Предмет конфликтологии и его содержание. Задачи конфликтологии. История становления конфликтологии как науки и практики помощи в сложных ситуациях социального взаимодействия. Возникновение первых центров конфликтологической экспертизы. Создание Академии мира и разрешения конфликтов. Международная и Европейская ассоциации конфликтологов: цели и содержание деятельности. Развитие конфликтологических центров на территории России и Беларуси. Современное состояние и направления развития конфликтологии.

Квалификационная характеристика конфликтолога. Функции конфликтолога: коммуникативная, перцептивная, релаксационная, функция генерация идей и контроля. Морально-этические принципы деятельности конфликтолога.

#### **Литература:**

1. Анцупов, А.Я., Шипилов, А.И. Конфликтология /А.Я.Анцупов, А.И.Шипилов.- М.:наука.-1999.-284 с.
2. Конфликтология: Хрестоматия. Учеб.-метод. пособие / Сост. Н.И. Леонов. - М-Воронеж, 2002. - 448 с.
3. Финькевич, Л.В. Конфликтология: учеб.-метод. пособие. - Мн.: БГПУ, 2001. - 31 с.

### **Лекция 2**

#### **ФЕНОМЕНОЛОГИЯ КОНФЛИКТА**

Понятие о конфликте. Основные категории проблемного поля описания конфликтов. Прототип конфликта в обыденном сознании и научный концепт. Философско-социологический подход к изучению конфликтов (К. Маркс, Г. Зиммель, Р. Дарендорф, Л. Козер). Психологические подходы к изучению конфликтов: сравнительный анализ. Современные тенденции в подходе к пониманию конфликта. Методы исследования конфликта. Инвариантные признаки конфликта. Основные контексты возникновения конфликта и его анализа.

Мотивационная основа конфликта. Понятие о зонах разногласия. Структура конфликта.

Динамические характеристики конфликта. Понятие об эскалации конфликта и ее видах. Типы конфликтогенов. Закон взаимодействия конфликтогенов и эскалация конфликта.

### **Литература:**

1. Анцупов, А.Я., Шипилов, А.И. Конфликтология /А.Я.Анцупов, А.И.Шипилов.- М.:наука.-1999.-284 с.
2. Бондура, Н.М. Конфликтология / Н.М. Бондура, В.А. Друзь. - Ростов-н/Д, 1997 - 354 с.
3. Конфликтология: Хрестоматия. Учеб.-метод. пособие / Сост. Н.И. Леонов. - М-Воронеж, 2002. - 448 с.
4. Финькевич, Л.В. Конфликтология: учеб.-метод. пособие. - Мн.: БГПУ, 2001. - 31 с.

### **Лекция 3**

#### **ВИДЫ КОНФЛИКТОВ**

Критерии дифференциации конфликтов. Конфликты на микро-макроуровнях; их взаимосвязь, механизмы и последствия персонификации макроконфликта. Интраиндивидуальные и интериндивидуальные конфликты и их виды. Психологический конфликт в основных сферах жизнедеятельности и межличностного взаимодействия: служебный, педагогический, семейный. Конфликты групп и больших социальных общностей.

Ролевой конфликт. Виды ролевого конфликта и их психологические особенности. Понятие о ролевом кризисе личности. Ролевой конфликт в деятельности руководителя. Факторы ролевых конфликтов. Психологические механизмы конструктивного разрешения ролевого конфликта. Специфика условий предупреждения ролевого конфликта в зависимости от его вида.

Конструктивный и деструктивный конфликт. Использование конструктивных конфликтов в целях развития социальной компетентности личности и оптимизации объективных параметров взаимодействия.

#### ***МЕЖЛИЧНОСТНЫЙ КОНФЛИКТ***

Понятие о межличностном конфликте, внешняя и внутренняя симптоматика. Несовместимость типов социальной ориентации и типов межличностного поведения как источник межличностного конфликта. Конкурентный и апатичный конфликты. Конфликт личности и группы. Виды межличностного конфликта. Условия усиления и ослабления остроты межличностного конфликта.

### *ВНУТРИЛИЧНОСТНЫЙ КОНФЛИКТ*

Внутриличностный конфликт как сложное психическое состояние, опосредованное динамическим сопряжением различных сущностных тенденций, развертывающихся во внутреннем мире личности. Структура внутриличностного конфликта. Механизмы развития внутриличностного конфликта в психоаналитической психологии З. Фрейда. Закон дополнительности К. Юнга в понимании внутриличностного конфликта. Основные формы и типы конфликтов в неопрейдистских концепциях К. Хорни и Э. Фромма.

Внутриличностный конфликт в когнитивной психологии. Механизмы и типы внутриличностного конфликта в теории К. Левина. Динамика развертывания внутриличностного конфликта по Н. Мюллеру. Внутриличностный конфликт в гуманистической психологии. Концепции внутриличностного конфликта А.Р. Лурии, В.Н. Мясищева, В.С. Мерлина, Н.Д. Левитова.

Внутриличностный конфликт и его последствия для личности. Экзистенциальная фрустрация как симптом внутриличностного конфликта. Методы логотерапии (В. Франкл) в ее преодолении. Перенос внутриличностного конфликта в межличностное взаимодействие.

### *МЕЖГРУППОВОЙ КОНФЛИКТ*

Личностный и социокультурный подходы к пониманию межгруппового конфликта. Понятие о межгрупповом конфликте в контексте обыденных представлений и научных социально-психологических теорий. Представление о межгрупповом конфликте в теории предрассудков (Адорно), в теории «козла отпущения» (Холвленд, Сирс), в теории фрустрации-агрессии Долларда, в теории социальной идентичности Тэджфела. Понятие о межличностно-групповом континууме как потенциальной зоне разногласий.

Теория Шерифа о противоречии межгрупповых установок и интересов как источнике межгруппового конфликта. Проявления межгруппового конфликта. Факторы межгруппового усиления дискриминации. Внутригрупповая пристрастность и идентификация. Негативная социальная идентификация и стратегии реагирования (индивидуалистическая и коллективистическая).

Управление межгрупповым конфликтом: влияние на проявления внутригруппового фаворитизма, враждебности, агрессии. Факторы снятия межгруппового напряжения.

## *ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ КОНФЛИКТ И ДИНАМИКА ГРУППЫ*

Конфликтологическая актуальность проблемы групповой динамики. Контролируемая и спонтанная групповая динамика. Динамическое объяснение изменений групповой структуры. Квазипостоянное равновесие, нарушение равновесия сил распада и сил сплочения группы.

Внутригрупповой конфликт как состояние дезорганизации по отношению к предшествующему равновесию в объяснительных категориях теории хаоса и теории катастроф. Связь групповой динамики с психологическими и социологическими параметрами макросоциума. Последствия психологических конфликтов в группе. Постконфликтная групповая композиция.

### **Литература:**

1. Анцупов, А.Я., Шипилов, А.И. Конфликтология /А.Я.Анцупов, А.И.Шипилов.- М.:наука.-1999.-284 с.
2. Бондура, Н.М. Конфликтология / Н.М. Бондура, В.А. Друзь. - Ростов-н/Д, 1997 - 354 с.
3. Конфликтология: Хрестоматия. Учеб.-метод. пособие / Сост. Н.И. Леонов. - М-Воронеж, 2002. - 448 с.
4. Финькевич, Л.В. Конфликтология: учеб.-метод. пособие. - Мн.: БГПУ, 2001. - 31 с.

### **Лекция 4**

#### **ПОВЕДЕНИЕ ЛИЧНОСТИ В КОНФЛИКТЕ**

Понятие о стратегии как общем принципе проявления активности, опосредованном ориентацией личности на достижение цели (собственной и \ или партнёра). Тактика - способ реализации стратегии в конкретных проявлениях всех форм активности личности как субъекта конфликтного взаимодействия. Детерминанты индивидуального стиля поведения личности в конфликте: объективные факторы ситуации, социальные, личностные. Ситуационный контекст взаимодействия в конфликте. Социальные факторы, личностные факторы. Роль индивидуально-психологических, характерологических особенностей личности, её социального статуса и ранга в опосредовании поведения в конфликте.

Классификации индивидуальных стилей поведения личности в конфликте. Связь стиля поведения в конфликте с ситуационным контекстом. Определение индивидуального стиля поведения мерой стремления личности к удовлетворению собственных интересов и интересов другой стороны, и степенью активности личности. Психологический анализ основных стилей поведения личности в конфликте по К.Томасу и М. Килмену. Приоритет личностных переменных в детерминации индивидуального стиля (Bolger,

1990; Terry, 1991, Holanot and Moos, 1987). Нейротизм, интроверсия экстраверсия - корреляты стилей преодоления стрессовых конфликтных ситуаций.

Роль антиципационных способностей личности в выборе эффективного стиля поведения в конфликте. Параметр «цели-средства» как основание типологии видов взаимодействия в конфликте по Н.В.Гришиной. Индикаторы эффективности реализуемых личностью стилей поведения в конфликте - достижение цели, ролевая трансформация, позитивные взаимоотношения, создание «образа потребного будущего» (Н.А.Бернштейн) как показатель преодоления противоречия.

Методы диагностики индивидуального стиля поведения личности в конфликте - тест-опросник Томаса - Килмена. Сущностные характеристики психодиагностических показателей, прогностичность. Методика определения конфликтности личности в межличностном взаимодействии А.Розановой. Конфликтологическая компетентность личности как предмет исследования современной конфликтологии ( О.И. Денисов, Н.В. Деркач, Д.В. Ивченко, И.М. Кондаков, Н.В. Самсонова и др.). Психологическая диагностика ролевого конфликта по С.И.Ериной. Возможности и ограничения методов наблюдения, анкетирования, интервью, проективных методик и эксперимента для исследования конфликтного взаимодействия. Специфика использования диагностического инструментария при изучении конфликта в детских и подростковых группах (А.А. Рояк, Т.А.Репина, М.В. Осорина, В.В. Абраменкова, Я.Л. Коломинский, Б.П. Жизневский).

Конфликтная личность, внутренние и внешние условия формирования конфликтности личности. Типы конфликтных личностей. Правила конструктивного взаимодействия с конфликтными личностями.

### **Литература:**

1. Анцупов, А.Я., Шипилов, А.И. Конфликтология /А.Я.Анцупов, А.И.Шипилов.- М.:наука.-1999.-284 с.
2. Конфликтология: Хрестоматия. Учеб.-метод. пособие / Сост. Н.И. Леонов. - М-Воронеж, 2002. - 448 с.
3. Петровская, Л.А. Коммуникативная компетентность личности: социально-психологический тренинг / Л.А. Петровская. - М.: Мир, 1991. - 134 с.
4. Финькевич, Л.В. Конфликтология: учеб.-метод. пособие. - Мн.: БГПУ, 2001. - 31 с.

### **Лекция 5**

#### **ПСИХОЛОГИЯ СЕМЕЙНОГО КОНФЛИКТА**

Понятие семейного конфликта. Современные социокультурные экономические и политические условия опосредования кризиса семьи и родительства. Основные источники и зоны разногласия в жизнедеятельности

семьи, опосредующие нарушение гармоничности и баланса семейной системы. Нарушения семейной ситуации как факторы семейного конфликта. Основные характеристики видов семейных конфликтов.

Конфликт в супружеской паре. Факторы возникновения супружеских конфликтов. Основные причины супружеских конфликтов. Виды дисгармоний супружеских отношений. Сущность «парадокса страсти» как психологического механизма развития супружеского конфликта (Д. Делис).

Современные методы диагностики супружеского конфликта и психологической помощи супружеской паре (Е. и А. Кроник, В. Сатир, Т. Гордон, Е. Мелибруда, Л. Ковач, Д. Делис, С. Кратохвил и др.). Модели «общения без обвинения», метод «карты семьи», конструктивный спор, принцип конвенциональной корректности во взаимодействии и др. Возможности их использования в целях профилактики и разрешения супружеских конфликтов.

Методика «здоровой дистанции» Д. Делиса как эффективный способ коррекции дисбаланса взаимоотношений в супружеской паре.

Психологическая сущность детско-родительских конфликтов. Деструктивность семейного взаимодействия как глобальный фактор конфликтов в системе родитель-ребёнок. Объективная симптоматика внешних проявлений конфликта и уровень скрытых субъективных переживаний. Психодиагностические показатели конфликтных детско-родительских отношений. Основные направления, способы профилактики конфликтного взаимодействия родителей и детей.

Взаимообусловленность и общность конфликтов в семье. Семейный конфликт как фактор неудачной социализации ребёнка (С. Розум). Отклонения в формировании личности и поведения ребёнка как последствия семейного конфликта. «Конфликты детской души» (К.Юнг), опосредованные особенностями родительно-детских отношений. Методы психокоррекции детско-родительского конфликта и отклоняющегося формирования личности ребёнка. Конфликты во взаимодействии сиблингов. Анализ конфликтологических программ оптимизации межличностного взаимодействия в семье.

#### **Литература:**

1. Анцупов, А.Я., Шипилов, А.И. Конфликтология /А.Я.Анцупов, А.И.Шипилов.- М.:наука.-1999.-284 с.
2. Гришина, Н.В. Психология конфликтов. 2 -е изд. / Н.В.Гришина. - СПб: Питер, 2008. - 464 с.
3. Конфликтология: Хрестоматия. Учеб.-метод. пособие / Сост. Н.И. Леонов. - М-Воронеж, 2002. - 448 с.
4. Финькевич, Л.В. Конфликтология: учеб.-метод. пособие. - Мн.: БГПУ, 2001. - 31 с.

## Лекция 6

### **ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ КОНФЛИКТ**

Педагогический конфликт как феномен педагогической деятельности, как сложная педагогическая ситуация (А.И. Рыбакова, Н.К. Рыданова). Социальный, мотивационный и личностный контексты развития педагогического конфликта. Конфликтогены в личности учителя и ученика как факторы эскалации конфликта.

Виды педагогических конфликтов. Сущностные характеристики дидактического, этического и запредельно-этического педагогического конфликта (А.В. Журавлёв). Понимание педагогических конфликтов в современной педагогической психологии и акмеологии. Воспитательная образовательная среда как условие предупреждения педагогических конфликтов. Психологический конфликт в группе детского сада. Конфликт «в операциях», конфликт «в мотивах» (А. Рояк). Симптоматика, этапы развития. Коррекция операционального и мотивационного конфликтов. Развитие социальной креативности и коммуникативной компетентности детей как условие формирования миролюбия в группе дошкольников.

Психологический анализ педагогического конфликта во взаимодействии с детьми младшего школьного возраста, подростками, старшеклассниками. Педагогические конфликты в системе обучения взрослых.

Психологические конфликты в подростковом обществе: источники, специфика конфликтного поведения. Типы конфликтного поведения подростков. Влияние индивидуально-типологических черт на тип конфликтного поведения подростков. Дифференциация педагогического воздействия на подростков с разным типом конфликтного поведения.

Специфические особенности конфликтов педагогического взаимодействия в юношеском возрасте.

Психологический конфликт в педагогическом коллективе. Принципы и стратегия управления педагогическим конфликтом.

### **Литература:**

1. Анцупов, А.Я., Шипилов, А.И. Конфликтология /А.Я.Анцупов, А.И.Шипилов.- М.:наука.-1999.-284 с.
2. Гришина, Н.В. Психология конфликтов. 2 -е изд. / Н.В.Гришина. - СПб: Питер, 2008. - 464 с.
3. Журавлев, В.И. Основы педагогической конфликтологии / В.И. Журавлев. - М.: «Академия», 1996. - 388 с.
4. Конфликтология: Хрестоматия. Учеб.-метод. пособие / Сост. Н.И. Леонов. - М-Воронеж, 2002. - 448 с.
5. Финькевич, Л.В. Конфликтология: учеб.-метод. пособие. - Мн.: БГПУ, 2001. - 31 с.

## **Лекция 7**

### **КОНФЛИКТ В СЛУЖЕБНЫХ ОТНОШЕНИЯХ**

Социальный, социально-психологический и психологический подходы к пониманию служебного конфликта. Объективные и субъективные факторы служебного конфликта.

Проблема несовместимости и ее влияние на эмоционально-психологический климат коллектива. Вертикальные, горизонтальные и смешанные конфликты в организации. Их причины, условия предупреждения, методы конструктивного управления. Этапы и формы управления служебным конфликтом. Структурно-организационные методы управления служебным конфликтом. Деловые встречи, споры, собрания как эффективные способы разрешения конфликтов: правила организации и проведения. Возможности и ограничения практики медиации в разрешении служебных конфликтов. Технология эффективного (неконфликтного) и неэффективного (конфликтного) руководства. Эффективные типы поведения руководителя в служебном конфликте. Самоменеджмент руководителя в конфликтной ситуации. Понятие об оптимальном (конструктивном) уровне конфликтного напряжения в организации. Профилактика служебных конфликтов. Современные программы конструктивного делового взаимодействия.

#### **Литература:**

1. Анцупов, А.Я., Шипилов, А.И. Конфликтология /А.Я.Анцупов, А.И.Шипилов.- М.:наука.-1999.-284 с.
2. Гришина, Н.В. Психология конфликтов. 2 -е изд. / Н.В.Гришина. - СПб: Питер, 2008. - 464 с.
3. Конфликтология: Хрестоматия. Учеб.-метод. пособие / Сост. Н.И. Леонов. - М-Воронеж, 2002. - 448 с.
4. Финькевич, Л.В. Конфликтология: учеб.-метод. пособие. - Мн.: БГПУ, 2001. - 31 с.

## **Лекция 8**

### **ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ГОТОВНОСТЬ К РАЗРЕШЕНИЮ КОНФЛИКТА**

Психологическая готовность к разрешению конфликта - ключевой фактор, определяющий исход конфликта, характер его разрешения. Характеристика структурных компонентов: когнитивный, аффективный, поведенческий. Психологические барьеры формирования готовности личности к разрешению конфликта.

Психологические механизмы готовности к разрешению конфликта.

Условия формирования готовности к разрешению конфликта.

Коммуникативная и конфликтологическая компетентность, социальная креативность как условия развития психологической готовности к разрешению конфликта. Виды, структура, источники. Понятие об обратной связи и ее роли в развитии коммуникативной и конфликтологической компетентности. Социальный интеллект, сензитивность, эмпатия - условия развития «дальновидности в межличностных отношениях» (Э. Торндайк). Социальная ригидность как конфликтоген. Условия развития социальной креативности.

### **Литература:**

1. Анцупов, А.Я., Шипилов, А.И. Конфликтология /А.Я.Анцупов, А.И.Шипилов.- М.:наука.-1999.-284 с.
2. Гришина, Н.В. Психология конфликтов. 2 -е изд. / Н.В.Гришина. - СПб: Питер, 2008. - 464 с.
3. Конфликтология: Хрестоматия. Учеб.-метод. пособие / Сост. Н.И. Леонов. - М-Воронеж, 2002. - 448 с.
4. Финькевич, Л.В. Конфликтология: учеб.-метод. пособие. - Мн.: БГПУ, 2001. - 31 с.

### **Лекция 9**

## **ОСНОВНЫЕ СТРАТЕГИИ И МЕТОДЫ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТА**

Стратегия «выиграть - проиграть»: исторические корни и сущность. Ситуации эффективного использования стратегии. Негативные последствия стратегии. Стратегия «выиграть - выиграть» (Х. Корнелиус, Ш. Фэйр). Позиционные роли конфликтующих сторон. Условия эффективного использования стратегии и основные этапы. Эффективность стратегии в управлении конфликтом и сохранении позитивных эмоциональных отношений.

Стратегия «замораживания» конфликта. Положительные и негативные последствия ее использования. Ситуации целесообразного использования стратегии «замораживания» конфликта. Творческий подход к выбору стратегии. Условия превращения конфликта в ситуацию открытия новых возможностей.

Детерминация методов разрешения конфликта выбранной стратегией. Исторически сложившиеся в человеческом обществе методы разрешения конфликта. Современные научно обоснованные методы управления конфликтом. Рационально-интуитивный метод разрешения конфликтов (Дж. Скотт). Техники контроля эмоциональной сферы в конфликте, использование разума и интуиции в распознавании причин конфликта и выработке идей его конструктивного разрешения. Техники преодоления барьеров общения. Метод картографии конфликта (Х. Корнелиус, Ш. Фэйр). Сферы использования метода, его сущность, техника использования. Метод принципиальных переговоров (Р. Фишер, У. Юри). Сущность метода и его основные принципы. Дифференциация «позиционного торга» и «принципиальных переговоров». Организационные методы разрешения

конфликта. Психологическая оценка их эффективности. Посредничество как модель урегулирования конфликтного взаимодействия. История развития и современное состояние.

Анализ современных конфликтологических программ (Н. Козлов, Э. Хили, В. Шапиро, А.А. Рояк, Д. Делис, Х.Корнелиус, Ш.Фэйр, Дж.Скотт и др.).

#### **Литература:**

1. Анцупов, А.Я., Шипилов, А.И. Конфликтология /А.Я.Анцупов, А.И.Шипилов.- М.:наука.-1999.-284 с.
2. Гришина, Н.В. Психология конфликтов. 2 -е изд. / Н.В.Гришина. - СПб: Питер, 2008. - 464 с.
3. Конфликтология: Хрестоматия. Учеб.-метод. пособие / Сост. Н.И. Леонов. - М-Воронеж, 2002. - 448 с.
4. Финькевич, Л.В. Конфликтология: учеб.-метод. пособие. - Мн.: БГПУ, 2001. - 31 с.

#### **Лекция 10**

### **ОБУЧЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОМУ ПОВЕДЕНИЮ В КОНФЛИКТАХ И ИХ КОНСТРУКТИВНОМУ РАЗРЕШЕНИЮ**

Формирование навыков конструктивного поведения в конфликте в детском, подростковом и юношеском возрастах (А.А.Рояк, А. С. Спиваковская, Э.Лешан, Дж.Лешли, Э.Хили, Н.Козлов, К. Е. Фоппель, Е.Зенгладзе). Международная конфликтологическая программа «Воспитание миролюбия». Обучение навыкам конструктивного взаимодействия в конфликте взрослых (Х.Корнелиус, Ш.Фэйр, А.Минделл, Дж. Скотт, Д.Шапиро).

Формирование умений выполнения конфликтологической экспертизы.

Формирование навыков профессионального посредничества в разрешении конфликтов. Осознание обучаемыми выбора позиции в работе с клиентом: позиции психотерапевта, позиции консультанта, позиции посредника. Обучение умениям посреднической деятельности на каждом её этапе: подготовительном, этапе первичного приёма клиента, этапе анализа конфликта, проведения кокус встреч с каждой стороной, этапе диалога в процессе совместных встреч всех конфликтантов, выработки общего решения, подписания соглашения.

#### **Литература:**

1. Анцупов, А.Я., Шипилов, А.И. Конфликтология /А.Я.Анцупов, А.И.Шипилов.- М.:наука.-1999.-284 с.
2. Гришина, Н.В. Психология конфликтов. 2 -е изд. / Н.В.Гришина. - СПб: Питер, 2008. - 464 с.
3. Конфликтология: Хрестоматия. Учеб.-метод. пособие / Сост. Н.И. Леонов. - М-Воронеж, 2002. - 448 с.

## **2. ПРАКТИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ**

### **ПРИМЕРНАЯ ТЕМАТИКА ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ**

**ТЕМА: «Предмет, современное состояние, цели и задачи. Конфликтолог - квалификационная характеристика, функции»**

1. Становление конфликтологии как отрасли научного знания: теоретические и социально- исторические предпосылки.
2. Предмет конфликтологии и его содержание. Задачи конфликтологии.
3. Основные функции психолога-конфликтолога.

**ТЕМА: «Виды конфликтов»**

1. Понятие о зонах разногласия в социальных конфликтах.
2. Мотивация конфликтных ситуаций и виды конфликтов.
3. Конфликты групп и больших социальных общностей.
4. Конфликтная личность в группе. Классификации конфликтных личностей. Синтонное взаимодействие.

**ТЕМА: «Психология семейного конфликта»**

1. Психологические предпосылки семейных конфликтов.
2. Виды семейных конфликтов.
3. Причины конфликтов в супружеской паре.
4. Методы психологической коррекции и разрешения супружеских конфликтов.
5. Семейный конфликт и развитие личности ребенка.
6. Типы семейных нарушений как факторы аномального кризиса ребенка.
7. Детско-родительский конфликт как пусковой механизм нарушений поведения ребенка.

**ТЕМА: «Педагогический конфликт»**

1. Виды конфликтов в системе педагогического взаимодействия и их специфика.
  - Дошкольное детство;
  - Младший школьный возраст;
  - Подростковый возраст;
  - Юношеский возраст.
2. Условия оптимизации педагогического взаимодействия.
3. Принципы разрешения педагогического конфликта.

**ТЕМА: «Конфликт в служебных отношениях»**

1. Служебные конфликты и их последствия.
2. Виды служебных конфликтов.
3. Причины служебных конфликтов.
4. Типы эффективных и неэффективных руководителей.

## 5. Современные методы разрешения служебных конфликтов.

### **ТЕМА: «Психологическая готовность к разрешению конфликта»**

1. Сущность психологической готовности личности к разрешению конфликта.
2. Условия развития психологической готовности к разрешению конфликта.

### **ТЕМА: «Основные стратегии разрешения конфликта»**

1. Понятие о стратегиях разрешения конфликта.
2. Характеристики стратегий разрешения конфликта: «выиграть - выиграть», «выиграть - проиграть», «замораживания конфликта».

### **ТЕМА: «Методы разрешения конфликта»**

1. Метод разрешения конфликта «Рациональный - интуитивный» (Дж. Скотта).
2. Метод разрешения конфликта «Картография» (Х. Корнелиус, Ш. Фэйр).
3. Структурно-организационные методы разрешения конфликтов.
4. Метод «Прямые переговоры»
5. Метод «Медиации».

## **ЛАБОРАТОРНЫЕ ЗАНЯТИЯ**

**Тема:** «Введение. Творческий подход к конфликту»

**Цель занятия:** актуализация творческого потенциала студентов в решении трудных жизненных ситуаций. **Задачи занятия:**

- Повышение социально-психологической компетентности участников группы.
- Выработка правил межличностного взаимодействия в группе.
- Определение основных направлений работы группы.
- Формирование творческих откликов по преодолению проблем через конкретные задачи.
- Формирование коммуникативных умений.

**Оборудование, материал:** конспекты лаб. занятий, бумага, карандаши, фломастеры, бейджи, ручки и т.д.

**Знания:** об использовании интерактивных методов в формировании психологической культуры и психологической готовности принятия решений различных трудных ситуаций.

**Умения:** социально-психологической компетентности в групповом взаимодействии, конструктивного реагирования на ситуацию конфликта, творческих откликов по преодолению проблем, коммуникативных умений.

**Навыки:** активизации и развития навыков конструктивного взаимодействия в группе.

**Тема** «Управление эмоциями в конфликте»

**Цель занятия:** осознания получения опыта переживаний в конфликтных ситуациях.

**Задачи занятия:**

- Активизация развития умений и навыков управления эмоциями и эмоциональными состояниями.
- Формирование умений, позволяющих не блокировать эмпатию. Осознание переживаний существующих различий между внутренним «Я» и ролевым поведением.
- Формирование умений в различных конфликтных ситуациях не использовать конфликтогены.

• Формирование эмоционального восприятия информации. **Оборудование, материал:** конспекты лаб. Занятий, бумага, карандаши, фломастеры, бейджи, ручки ит.д.

**Знания:** о технологиях управления эмоциями в конфликте. **Умения:** активизация развития управления эмоциями и эмоциональными состояниями; проявление эмпатии, осознание собственных переживаний и различий между внутренним «Я» и ролевым поведением, позитивного эмоционального восприятия информации;

**Навыки:** использование эффективных техник эмоциональной саморегуляции.

**Тема:** «Стили поведения в конфликте. Совместная власть»

**Цель занятия:** повышению социально-психологической компетентности по принятию решений в конфликтных ситуациях.

**Задачи занятия:**

- Формирование умений и навыков использования индивидуальных стилей поведения в конфликте.
- Формирование умений и навыков по эффективному использованию «Я» - высказывания; стратегий и тактик поведения в конфликте; влиянию на других в конфликте.
- Формирование умений и навыков по сотрудничеству.

**Оборудование, материал:** конспекты лаб. Занятий, бумага, карандаши, фломастеры, бейджи, ручки ит.д.

**Знания:** об эффективных стилях поведения и использовании их в конфликтной ситуации.

**Умения:** психологической готовности использования различных стилей поведения в конфликте, в использовании «Я» -высказываниях, сотрудничества в конфликте.

**Навыки:** эффективного использования конструктивных стилей поведения в различных конфликтных ситуациях при принятии решений.

**Тема:** «Картография конфликта и разработка альтернатив»

**Цель занятия:** формирования умения использовать метод картографии конфликта Корнелиус Х., Фэйр Ш. **Задачи занятия:**

- Развитие умений и навыков психологической готовности разрешения конфликта;
- Формирования умений разрабатывать генератор альтернатив.
- Использования метода мозгового штурма при выборе конструктивного решения ситуации.
- Формирование умений по использованию метода картографии в различных трудных ситуациях.

**Оборудование, материал:** конспекты лаб. Занятий, бумага, карандаши, фломастеры, бейджи, ручки ит.д.

**Знания:** о технологии использования метода картографии конфликта Корнелиус Х., Фэйр Ш..

**Умения:** психологической готовности использования метода картографии конфликта, разрабатывать генератора альтернатив, использовать метод мозгового штурма.

**Навыки:** эффективного использования метода картографии конфликта Корнелиус Х., Фэйр Ш.

**Тема:** «Переговоры»

**Цель занятия:** активизировать и развить умения и навыки конструктивного решения конфликтных ситуаций с помощью метода «Переговоров» Р. Фишер, У. Юри. **Задачи занятия:**

- Развитие умений и навыков по конкретизации проблемы через вопросы в переговорах
- Развитие умений и навыков раскрытия тактики собственного поведения в переговорах;
- Развитие умений и навыков по выбору решений проблемы в ходе переговоров;
- Развитие умений и навыков использования эффективного общения при обсуждении проблемы.
- Развитие умений и навыков по выбору наилучшего решения проблемы в переговорах.

**Оборудование, материал:** конспекты лаб. Занятий, бумага, карандаши, фломастеры, бейджи, ручки ит.д.

**Знания:** о технологии использования метода переговоров.

**Умения:** конкретизации проблемы через вопросы, раскрытия тактики через собственное поведение, выбора решений проблемы в ходе переговоров, эффективного общения при обсуждении проблемы.

**Навыки:** эффективного использования метода переговоров.

**Тема:** «Посредничество»

**Цель занятия:** активизировать и развить умения и навыки конструктивного решения конфликтных ситуаций с помощью метода «Медиаторство». **Задачи занятия:**

- Формирование умений и навыков посредничества.
- Формирование умений применять на практике различные приемы и методы по разрешению конфликтов.
- Формирование умений оказания последовательной психологической помощи клиенту.
- Формирование умений использовать правила и права посредника в консультировании.
- Формирование умений контроля, организации и проведения техники медиаторства.

**Оборудование, материал:** конспекты лаб. Занятий, бумага, карандаши, фломастеры, бейджи, ручки ит.д.

**Знания:** о технологии использования метода «Медиаторство» **Умения:** посредничества; использовать различные приемы и техники по разрешению конфликтов в процессе медиаторства, оказывать последовательную психологическую помощь, использовать правила и права посредников в консультировании.

**Навыки:** эффективного контроля, организации и проведения метода «Медиаторство».

**Тема:** «Поведение личности в конфликте» (2 часа)

**Цель:** Формировать систему знаний, умений, навыков по использованию и назначению диагностических методик

1. Методика диагностики индивидуального стиля в конфликте Томаса-Килмена.
2. Методика «определения конфликтности личности» А. Розановой.

**Задачи:**

1. Использовать инструментарий по изучению индивидуального стиля личности в конфликте (Томаса - Килмена), определения конфликтности личности (А. Розанова).
2. Организовывать и проводить диагностическое исследование.
3. Обрабатывать и интерпретировать полученные эмпирические данные исследования.
4. Объяснять и прогнозировать поведение личности в конфликтной ситуации на основе полученных данных исследования.

**Материалы:** Бланки для диагностического обследования, диагностические методики.

**Ход занятия:**

1. Создать бланки опроса по методикам изучения индивидуального стиля личности в конфликте и конфликтности личности.
2. Организовать и провести диагностическое исследование.

3. Осуществить интерпретацию исследовательских данных по методикам Томаса - Килмена и А. Розановой.

4. Охарактеризовать поведение личности в конфликтной ситуации на основании эмпирических данных исследования.

5. Обсудить эффективность использования диагностических методик

Компетенции, приобретенные на лабораторном занятии: умения использовать диагностические методики по определению индивидуального стиля личности в конфликте и конфликтности личности, обосновывать результаты исследования.

В ходе лабораторной работы формируются **умения и навыки:** организации и проведения диагностического исследования, разработки бланковой документации, интерпретации и объяснение поведения личности в конфликтной ситуации. **Форма контроля:** лабораторный отчет.

**Тема:** «Поведение личности в конфликте» (2 часа)

**Цель:** Формировать систему знаний, умений, навыков по использованию и назначению диагностических методик

1. Ситуационный метод исследования конфликта А.Я. Анцупова.

**Задачи:**

1. Использовать инструментарий по изучению поведения личности в конфликте (А.Я. Анцупов).

2. Организовывать и проводить диагностическое исследование по выявлению конфликта между руководителями.

3. Обрабатывать и интерпретировать полученные эмпирические данные исследования.

4. Объяснять и прогнозировать поведение личности в конфликтной ситуации на основе полученных данных исследования.

**Материалы:** Бланки для диагностического обследования, диагностические методики.

**Ход занятия:**

1. Изучить бланки опроса по методикам изучения поведения руководителя в конфликте.

2. Организовать и провести диагностическое исследование.

3. Осуществить интерпретацию исследовательских данных.

4. Охарактеризовать поведение руководителя в конфликтной ситуации на основании эмпирических данных исследования.

5. Обсудить эффективность использования диагностической методики и ситуационного метода (А.Я. Анцупов).

Компетенции, приобретенные на лабораторном занятии: умения использовать ситуативный метод изучения поведения руководителя в конфликтной ситуации, обосновывать результаты исследования.

В ходе лабораторной работы формируются

**умения и навыки:** организации и проведения диагностического исследования, разработки бланковой документации, интерпретации и объяснение поведения личности в конфликтной ситуации. **Форма контроля:** лабораторный отчет.

## **ПЛАН УСРС по дисциплине «Конфликтология»**

**Тема 1. Становление конфликтологии как отрасли научного знания: теоретические и социально-исторические предпосылки.**

Создание мультимедийного проекта содержания лекции. Литература: основная: № 1, 2, 4; дополнительная: № 2, 3, 5, 8, 9.

**Форма контроля:** презентации на семинарских занятиях.

**Тема 2. Понятие «конфликт» в современном научном знании. Основные категории проблемного поля описания конфликтов.**

Разработка программы обучающего семинара. Литература: основная: № 1, 2, 3, 4; дополнительная: № 2, 15. **Форма контроля:** Обсуждение.

**Тема 3.4. Конфликты групп и больших социальных общностей.**

Создание мультимедийного проекта содержания лекции. Литература: основная: № 1, 2, 4; дополнительная: № 2, 3, 5, 8, 9.

**Форма контроля:** презентации на семинарских занятиях.

**Тема 3.6. Конфликтная личность в группе. Классификации конфликтных личностей. Синтонное взаимодействие.**

Разработка программы обучающего семинара по синтонному взаимодействию. Литература: основная: № 1, 2, 4; дополнительная: № 1, 17. **Форма контроля:** Обсуждение.

**Тема 4.3. Методы диагностики, коррекции индивидуального стиля поведения в конфликте.**

Создание мультимедийного проекта содержания лекции. Литература: основная: № 1, 2, 3, 4; дополнительная: № 18, 23.

**Форма контроля:** презентации на семинарских занятиях.

**Тема 5.5. Семейный конфликт и развитие личности ребенка.**

Аналитический обзор книги «Конфликты детской души» К. Юнга. Литература: Юнг К., Конфликты детской души - М.: Канон, 1997.-332с. **Форма контроля:** конспект.

**Тема 6.2. Виды конфликтов в системе педагогического взаимодействия и их специфика.**

Анализ статьи М. М. Рыбаковой «Особенности педагогических конфликтов». Литература: Рыбакова М.М. Конфликт и взаимодействия в педагогическом процессе. - М., 1991.

**Форма контроля:** конспект.

#### **Тема 7.1. Служебные конфликты и их последствия.**

Анализ статьи С.И.Ериной «Ролевые конфликты в управленческих процессах» Литература: Ерина С.И. Ролевой конфликт и его диагностика в деятельности руководителя.- Ярославль, 2000.

**Форма контроля:** конспект.

#### **Тема 8.2. Условия развития психологической готовности к разрешению конфликта.**

Разработка программы обучающего семинара по формированию психологической готовности к разрешению конфликта. Литература: основная: № 2, 4; дополнительная: № 5, 9, 23.

**Форма контроля:** Обсуждение

#### **Тема 9.2. Основные стратегии разрешения конфликта.**

Анализ статьи Дж. Г. Скотт «Выбор стиля поведения, соответствующего конфликтной ситуации» Литература: Скотт Дж. Г. Конфликты. Пути их преодоления. - Киев, 1991.

**Форма контроля:** конспект.

#### **Тема 10.1. Современные методы конфликтологии.**

Разработка программы обучающего семинара по использованию одного из методов разрешения конфликтов: «Рациональный - интуитивный» (Дж. Скотта), «Картография» (Х. Корнелиус, Ш. Фэйр), Структурно-организационные методы. Литература: основная: № 1, 2, 3, 4; дополнительная: № 11, 18.

**Форма контроля:** обсуждение.

### **3. РАЗДЕЛ КОНТРОЛЯ ЗНАНИИ**

#### **Вопросы к экзамену**

1. Конфликтология: предмет и содержание, современное состояние и задачи. Функции конфликтолога.
2. Феноменология конфликта. Структура конфликта.
3. Теоретические и социально-исторические предпосылки становления конфликтологии.
4. Философско-социологический подход к изучению конфликтов (К. Маркс, Р. Дарендорф, А. Козер, Е.М. Бабосов, А.Г. Здравомыслов).
5. Психологический подход к изучению конфликта (М. Дойч, Д. Скотт, М. Шериф, Н. Гришина).
6. Источники конфликтов и зоны разногласий.
7. Мотивационная основа конфликта.
8. Виды конфликтов.
9. Понятие о служебном конфликте. Факторы служебного конфликта.
10. Психологическая характеристика конструктивного конфликта.
11. Психологическая характеристика деструктивного конфликта.
12. Роли личности в группе. Ролевой конфликт.
13. Этапы развития конфликта.
14. Основные стратегии разрешения конфликта.
15. Проблема совместимости и конфликта.
16. Последствия служебного конфликта. Отклонение в поведении сотрудников в конфликтных ситуациях.
17. Типы эффективного и конфликтного руководства.
18. Этика деловой коммуникации как условие предупреждения конфликта.
19. Формы разрешения служебных конфликтов (деловые встречи, споры, совещания).
20. Метод принципиальных переговоров в современной конфликтологии.
21. Метод картографии в конфликтологии.
22. Структурно-организационные методы в разрешении служебных конфликтов.
23. Конфликтные личности. Условия синтонного взаимодействия с конфликтными людьми.
24. Барьеры общения как фактор межличностного конфликта.
25. Понятие о коммуникативной компетентности, обратной связи и их роли в конструктивном взаимодействии людей.
26. Психологический смысл творческого подхода к разрешению конфликтов.
27. Психологический конфликт и динамика группы.
28. Межличностный конфликт в подростковом обществе "трудные дети". Типы поведенческих реакций подростков в конфликте.
29. Особенности психологического конфликта в юношеском возрасте.
30. Психологический конфликт в группе детского сада. Виды, симптоматика, этапы развития.

29. Диагностика и коррекция конфликтов в «мотивах» в дошкольном возрасте.
30. Диагностика и коррекция конфликтов в «операциях» в дошкольном возрасте.
31. Понятие о внутриличностном конфликте.
32. Индивидуальный стиль поведения личности в конфликте.
33. Психологическая готовность к разрешению конфликта.
34. Конфликт в супружеской паре. Симптоматика конфликта.
35. Семейный конфликт. Виды и факторы эскалации.
36. Психологическая диагностика и коррекция дисбаланса взаимоотношений в супружеской паре.
37. Проблема совместимости в брачно- семейных отношениях.
38. Нарушения семейной ситуации как конфликт.
39. Психологический конфликт в детско- родительских отношениях.
40. Семейный конфликт и развитие «Я- концепции» ребенка.
41. Поведенческие и личностные отклонения в развитии ребенка как реакция на семейный конфликт.
42. Семейный конфликт как фактор психосоматических нарушений у детей.
43. Психологический конфликт в системе педагогического взаимодействия. Типы педагогических конфликтов.
44. Конфликты педагогического взаимодействия с подростками. Пути предупреждения.
45. Конфликты педагогического взаимодействия со старшими школьниками. Пути предупреждения.
46. Пути психологической коррекции педагогического конфликта. Предупреждение «эффекта Пигмалиона».
47. Анализ современных конфликтологических программ.
48. Использование активных методов социально- психологической работы для развития готовности личности к синтонному взаимодействию.
49. Рационально - интуитивный метод разрешения конфликтов.
50. Анализ конфликтных ситуаций педагогического взаимодействия с детьми младшего школьного возраста.
51. Понятие о педагогическом конфликте. Принципы управления педагогическим конфликтом.
52. Личностные переменные индивидуального стиля поведения в конфликте.

## КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ РЕЗУЛЬТАТОВ УЧЕБНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

### 10 (десять) баллов, зачтено:

систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам учебной программы учреждения высшего образования по учебной дисциплине, а также по основным вопросам, выходящим за ее пределы;

точное использование научной терминологии (в том числе на иностранном языке), грамотное, логически правильное изложение ответа на вопросы;

безупречное владение инструментарием учебной дисциплины, умение его эффективно использовать в постановке и решении научных и профессиональных задач;

выраженная способность самостоятельно и творчески решать сложные проблемы в нестандартной ситуации;

полное и глубокое усвоение основной и дополнительной литературы, по изучаемой учебной дисциплине;

умение свободно ориентироваться в теориях, концепциях и направлениях по изучаемой учебной дисциплине и давать им аналитическую оценку, использовать научные достижения других дисциплин;

творческая самостоятельная работа на практических, лабораторных занятиях, активное творческое участие в групповых обсуждениях, высокий уровень культуры исполнения заданий.

### 9 (девять) баллов, зачтено:

систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам учебной программы учреждения высшего образования по учебной дисциплине;

точное использование научной терминологии (в том числе на иностранном языке), грамотное, логически правильное изложение ответа на вопросы;

владение инструментарием учебной дисциплины, умение его эффективно использовать в постановке и решении научных и профессиональных задач;

способность самостоятельно и творчески решать сложные проблемы в нестандартной ситуации в рамках учебной программы учреждения высшего образования по учебной дисциплине;

полное усвоение основной и дополнительной литературы, рекомендованной учебной программой учреждения высшего образования по учебной дисциплине;

умение ориентироваться в теориях, концепциях и направлениях по изучаемой учебной дисциплине и давать им аналитическую оценку;

систематическая, активная самостоятельная работа на практических, лабораторных занятиях, творческое участие в групповых обсуждениях, высокий уровень культуры исполнения заданий.

8 (восемь) баллов, зачтено:

систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам учебной программы учреждения высшего образования по учебной дисциплине в объеме учебной программы учреждения высшего образования по учебной дисциплине;

использование научной терминологии (в том числе на иностранном языке), грамотное, логически правильное изложение ответа на вопросы, умение делать обоснованные выводы и обобщения;

владение инструментарием учебной дисциплины (методами комплексного анализа, техникой информационных технологий), умение его использовать в постановке и решении научных и профессиональных задач;

способность самостоятельно решать сложные проблемы в рамках учебной программы учреждения высшего образования по учебной дисциплине;

усвоение основной и дополнительной литературы, рекомендованной учебной программой учреждения высшего образования по учебной дисциплине;

умение ориентироваться в теориях, концепциях и направлениях по изучаемой учебной дисциплине и давать им аналитическую оценку;

активная самостоятельная работа на практических, лабораторных занятиях, систематическое участие в групповых обсуждениях, высокий уровень культуры исполнения заданий.

7 (семь) баллов, зачтено:

систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам учебной программы учреждения высшего образования по учебной дисциплине;

использование научной терминологии (в том числе на иностранном языке), грамотное, логически правильное изложение ответа на вопросы, умение делать обоснованные выводы и обобщения;

владение инструментарием учебной дисциплины, умение его использовать в постановке и решении научных и профессиональных задач;

свободное владение типовыми решениями в рамках учебной программы учреждения высшего образования по учебной дисциплине усвоение основной и дополнительной литературы, рекомендованной учебной программой учреждения высшего образования по учебной дисциплине;

умение ориентироваться в основных теориях, концепциях и направлениях по изучаемой учебной дисциплине и давать им аналитическую оценку;

самостоятельная работа на практических, лабораторных занятиях, участие в групповых обсуждениях, высокий уровень культуры исполнения заданий.

6 (шесть) баллов, зачтено:

достаточно полные и систематизированные знания в объеме учебной программы учреждения высшего образования по учебной дисциплине;

использование необходимой научной терминологии, грамотное, логически правильное изложение ответа на вопросы, умение делать обобщения и обоснованные выводы;

владение инструментарием учебной дисциплины, умение его использовать в решении учебных и профессиональных задач;

способность самостоятельно применять типовые решения в рамках учебной программы учреждения высшего образования по учебной дисциплине;

усвоение основной литературы, рекомендованной учебной программой учреждения высшего образования по учебной дисциплине;

умение ориентироваться в базовых теориях, концепциях и направлениях по изучаемой дисциплине и давать им сравнительную оценку;

активная самостоятельная работа на практических, лабораторных занятиях, периодическое участие в групповых обсуждениях, высокий уровень культуры исполнения заданий.

5 (пять) баллов, зачтено:

достаточные знания в объеме учебной программы учреждения высшего образования по учебной дисциплине;

использование научной терминологии, грамотное, логически правильное изложение ответа на вопросы, умение делать выводы;

владение инструментарием учебной дисциплины, умение его использовать в решении учебных и профессиональных задач;

способность самостоятельно применять типовые решения в рамках учебной программы учреждения высшего образования по учебной дисциплине;

усвоение основной литературы, рекомендованной учебной программой учреждения высшего образования по учебной дисциплине;

умение ориентироваться в базовых теориях, концепциях и направлениях по изучаемой учебной дисциплине и давать им сравнительную оценку;

самостоятельная работа на практических, лабораторных занятиях, фрагментарное участие в групповых обсуждениях, достаточный уровень культуры исполнения заданий. 4 (четыре) балла, зачтено:

достаточный объем знаний в рамках образовательного стандарта высшего образования;

усвоение основной литературы, рекомендованной учебной программой учреждения высшего образования по учебной дисциплине;

использование научной терминологии, логическое изложение ответа на вопросы, умение делать выводы без существенных ошибок;

владение инструментарием учебной дисциплины, умение его использовать в решении стандартных (типовых) задач;

умение под руководством преподавателя решать стандартные (типовые) задачи;

умение ориентироваться в основных теориях, концепциях и направлениях по изучаемой учебной дисциплине и давать им оценку;

работа под руководством преподавателя на практических, лабораторных занятиях, допустимый уровень культуры исполнения заданий.

3 (три) балла, не зачтено:

недостаточно полный объем знаний в рамках образовательного стандарта высшего образования;

знание части основной литературы, рекомендованной учебной программой учреждения высшего образования по учебной дисциплине;

использование научной терминологии, изложение ответа на вопросы с существенными, логическими ошибками;

слабое владение инструментарием учебной дисциплины, некомпетентность в решении стандартных (типовых) задач;

неумение ориентироваться в основных теориях, концепциях и направлениях изучаемой учебной дисциплины;

пассивность на практических и лабораторных занятиях, низкий уровень культуры исполнения заданий.

2 (два) балла, не зачтено:

фрагментарные знания в рамках образовательного стандарта высшего образования;

знания отдельных литературных источников, рекомендованных учебной программой учреждения высшего образования по учебной дисциплине;

неумение использовать научную терминологию учебной дисциплины, наличие в ответе грубых, логических ошибок;

пассивность на практических и лабораторных занятиях, низкий уровень культуры исполнения заданий.

1 (один) балл, не зачтено:

отсутствие знаний и (компетенций) в рамках образовательного стандарта высшего образования, отказ от ответа, неявка на аттестацию без уважительной причины.

## **4. ВСПОМОГАТЕЛЬНЫЙ РАЗДЕЛ**

### **4.1. УЧЕБНАЯ ПРОГРАММА ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА**

Конфликтология - это современная отрасль науки и социальной практики, которая соединяет в себе знания о природе, функциях, видах и методах разрешения конфликтов. Актуальность этой науки определяется неопровержимой значимостью решаемых задач: определение сущности конфликта, прогноз развития конфликтной ситуации, психологическая профилактика конфликта, определение конструктивной стратегии и тактики ее разрешения.

Человечество достигло в настоящее время того уровня цивилизации, на котором стало возможным осознание необходимости оказания профессиональной помощи в разных видах конфликтов - политических, экономических, супружеских, педагогических и др. Это отразилось в создании и эффективной работе Европейской, Международной (более 114) ассоциаций конфликтологов. Проблемы конфликтов наиболее эффективно может решить конфликтолог. Он будет участвовать в переговорных прогнозах, консультировать стороны во всех видах на всех уровнях развития конфликта.

Конфликтолог - это квалифицированный специалист в области психологии, получивший специальную подготовку по конфликтологии.

**Цель** изучения учебной дисциплины заключается в формировании научных знаний о конфликте как социально-психологическом феномене, факторах его возникновения, методах конструктивного разрешения и эффективных стратегиях профилактики.

#### **Задачи курса:**

1. Формирование системы знаний о конфликте, его природе, видах конфликтов, этапах развития, последствиях;
2. Формирование знаний о механизмах психологической готовности личности к разрешению конфликта;
3. Развитие практических умений диагностики конфликта;
4. Развитие представлений о функциях конфликтолога; современных программах эффективных тактик разрешения конфликта;
5. Развитие умений психологической коррекции конфликтного взаимодействия в семье, в системе предпринимательской деятельности, в педагогическом взаимодействии.

Решение выдвинутых задач осуществляется с помощью следующих **методов и педагогических технологий**: информационная технология, построение развивающего образовательного пространства, проектирование, информационного поиска, активных методов психологического воздействия (дискуссия, деловая игра, фокус-группы), метод проблемного обучения, метод аналитического отчета.

Дисциплина «Конфликтология» построена с использованием междисциплинарных связей с социальной, педагогической психологией, психологией семьи, организационной психологией.

В результате изучения дисциплины «Конфликтология» студенты обязаны **знать:**

основные научные категории конфликта в философской, социологической и психологической парадигме;

- структурные, динамические составляющие конфликта; источники конфликтов и зоны разногласий в системах социального взаимодействия;
- современные методы и стратегии урегулирования и разрешения конфликтного взаимодействия;

**уметь:**

выполнять анализ конфликтной ситуации и конфликтного взаимодействия;

- использовать наиболее эффективные методы по конструктивному разрешению конфликтов;
- осуществлять психодиагностическое консультирование; разрабатывать и реализовывать программы профилактики и урегулирования конфликтов.

Учебная дисциплина «Конфликтология» рассчитана на 108 часов аудиторных занятий, из них - 38 часа лекций 18 часов семинарских занятий, 28 часов лабораторных занятий. 24 часа рассчитано на УСРС (6 часов лекций, 18 часов семинарских занятий).

Зачет студентам выставляется за разработку программы тренинга по эффективному взаимодействию в конфликте, за ассистирование преподавателю во время проведения лабораторных занятий.

**Форма контроля** - экзамен, зачет.

#### Учебно-тематический план дисциплины

| №        | Наименование темы                                                                                         |   |   | Се м ин | Ла бо р |              |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---------|---------|--------------|
| <b>1</b> | <b>Раздел: Введение в конфликтологию.</b>                                                                 |   |   |         |         |              |
|          | 1. Предмет, современное состояние, цели и задачи. Конфликтолог - квалификационная характеристика, функции | 6 | 2 | 2       |         | 2 л.         |
| <b>2</b> | <b>Раздел: Общая теория конфликта</b>                                                                     |   |   |         |         |              |
|          | 2. Феноменология конфликта                                                                                | 6 | 4 |         |         | 2 сем.       |
|          | 3. Виды конфликтов                                                                                        | 8 | 2 | 2       |         | 2 л., 2 сем. |

|               |                                                                                   |            |           |           |           |           |
|---------------|-----------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| 3             | <b>Раздел: Психология конфликтного взаимодействия</b>                             |            |           |           |           |           |
|               | 4. Поведение личности в конфликте                                                 | 10         | 4         |           | 4         | 2 л.      |
|               | 5. Психология семейного конфликта                                                 | 10         | 4         | 4         |           | 2 сем.    |
|               | 6. Педагогический конфликт                                                        | 8          | 4         | 2         |           | 2 сем.    |
|               | 7. Конфликт в служебных отношениях                                                | 10         | 4         | 4         |           | 2 сем.    |
| 4             | <b>Раздел: Разрешение и профилактика конфликта</b>                                |            |           |           |           |           |
|               | 8. Психологическая готовность личности к разрешению конфликта                     | 7          | 4         | 1         |           | 2 сем.    |
|               | 9. Основные стратегии разрешения конфликта                                        | 7          | 4         | 1         |           | 2 сем.    |
|               | 10. Методы разрешения конфликта                                                   | 12         | 6         | 2         |           | 4 сем.    |
|               | 11. Обучение эффективному поведению в конфликтах и их конструктивному разрешению. | 24         |           |           | 24        |           |
| <b>Всего:</b> |                                                                                   | <b>108</b> | <b>38</b> | <b>18</b> | <b>28</b> | <b>24</b> |

## СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### РАЗДЕЛ 1. ВВЕДЕНИЕ В КОНФЛИКТОЛОГИЮ

#### ТЕМА 1.: Предмет, современное состояние, цели и задачи.

##### Конфликтолог - квалификационная характеристика, функции.

*1.1. Становление конфликтологии как отрасли научного знания: теоретические и социально- исторические предпосылки.*

*1.2. Предмет конфликтологии и его содержание. Задачи конфликтологии.*

*1.3. Связь конфликтологии с другими науками.*

*1.4. Основные функции психолога-конфликтолога.*

1.1. Становление конфликтологии как отрасли научного знания: теоретические и социально-исторические предпосылки.

Интегральный характер конфликтологии как отрасль современного научного знания, изучающая закономерности формирования психологической культуры в решении конфликтных ситуаций. Философско-социологический подход к изучению конфликтов (К. Маркс, Г. Зиммель, Р. Дариндорф, Л. Козер). Психологические подходы к изучению конфликтов: сравнительный анализ (М. Дойч, К. Левин, М. Шириф).

История становления конфликтологии как науки. Возникновение первых центров конфликтологической экспертизы. Создание Академии мира и разрешения конфликтов. Международная и Европейская ассоциации конфликтологов: цели и содержание деятельности. Развитие конфликтологических центров на территории России и Беларуси. Современное состояние и направления развития конфликтологии.

Раскрытие особенностей поведения людей в конфликте в современных психологических исследованиях: социальная психология, психология

развития, педагогическая психология, семейная психология, политическая психология, менеджмент.

1.2. Предмет конфликтологии и его содержание. Задачи конфликтологии.

Предмет конфликтологии и его содержание. Задачи конфликтологии. Научные методы и принципы исследования конфликтологии.

1.3. Связь конфликтологии с другими науками.

Место конфликтологии в системе наук и ее практическая актуальность.

1.4. Основные функции психолога-конфликтолога.

Квалификационная характеристика конфликтолога. Функции конфликтолога: коммуникативная, перцептивная, релаксационная, функция генерация идей и контроля. Морально-этические принципы деятельности конфликтолога.

## РАЗДЕЛ 2. ОБЩАЯ ТЕОРИЯ КОНФЛИКТА

### ТЕМА 2.: Феноменология конфликта.

2.1. Понятие «конфликт» в современном научном знании. Основные категории проблемного поля описания конфликтов.

2.2. Структура конфликта.

2.3. Симптоматика конфликта.

2.4. Динамические характеристики конфликта. Понятие об эскалации конфликта и ее видах.

2.5. Понятие о конфликтогене, виды конфликтогенов.

2.1. Понятие «конфликт» в современном научном знании. Основные категории проблемного поля описания конфликтов.

Понятие о конфликте. Основные детерминанты конфликта. Характеристики проблемного поля описания конфликтов. Противоречие, противоположности и конфликт. Личностный смысл в конфликте. Основные и научные понятия в конфликтологии.

2.2. Структура конфликта.

Мотивационная основа конфликта. Понятие о зонах разногласия. Основные компоненты структуры конфликта. Характеристика: субъектов и участников конфликта; объекта и предмета конфликта; мотивации конфликта; социального поля конфликта; конфликтных действий.

2.3. Симптоматика конфликта.

Социально-психологический конфликт как возникающее и протекающее в сфере общения столкновение, вызванное противоречивыми целями, способами поведения, установками людей в условиях их стремления. Симптоматика внутрличностных, межличностных, групповых и межгрупповых конфликтов.

2.4. Динамические характеристики конфликта. Понятие об эскалации конфликта и ее видах.

Динамические характеристики конфликта. Понятие об эскалации конфликта и ее видах. Особенности динамических характеристик этапов развития конфликта: предконфликтная ситуация, инцидент, эскалация, кульминация, завершение конфликта и постконфликтная ситуация. Основные пути завершения конфликта с учетом этапа развития его.

2.5. Понятие о конфликтогене, виды конфликтогенов.

Понятие о конфликтогенах. Виды конфликтогенов. Влияние конфликтогенов на развитие эскалации и завершение конфликта.

### **ТЕМА 3.: Виды конфликтов.**

3.1. Понятие о зонах разногласия в социальных конфликтах.

3.2. Мотивация конфликтных ситуаций и виды конфликтов.

3.3. Специфика конфликтов в разных сферах жизнедеятельности.

3.4. Конфликты групп и больших социальных общностей.

3.5. Характеристики конструктивного и деструктивного конфликтов.

3.6. Конфликтная личность в группе. Классификации конфликтных личностей. Синтонное взаимодействие.

3.1. Понятие о зонах разногласия в социальных конфликтах. Критерии дифференциации конфликтов. Конфликты на микро- и макроуровнях; их взаимосвязь, механизмы и последствия персонификации макроконфликта. Зоны разногласий. Источники зон разногласий. Классификация конфликтов по зонам разногласия.

3.2. Мотивация конфликтных ситуаций и виды конфликтов. Научные точки зрения на природу конфликта. Основные виды групп мотивации в конфликте. Особенности взаимосвязи мотивации и зон разногласий в конфликте. Особенности межличностного, внутриличностного и межгруппового конфликта.

3.3. Специфика конфликтов в разных сферах жизнедеятельности.

Особенности влияния потребностей, интересов и ценностей человека на сферы жизнедеятельности человека. Психологический конфликт в основных сферах жизнедеятельности и межличностного взаимодействия: служебный, педагогический, семейный. Классификация конфликтов по сферам жизнедеятельности человека. Классификации семейных, служебных и педагогических конфликтов.

3.4. Конфликты групп и больших социальных общностей. Конфликты групп и больших социальных общностей. Классификации конфликтов групп. Конфликтологическая актуальность проблемы групповой динамики. Контролируемая и спонтанная групповая динамика. Особенности изменения групповой структуры. Групповой конфликт как нарушение равновесия межличностных отношений и сплочение группы. Связь

групповой динамики с психологическими и социологическими аспектами макросоциума.

### 3.5. Характеристики конструктивного и деструктивного конфликтов.

Характеристики и функции конструктивного и деструктивного конфликтов. Особенности влияния конструктивного и деструктивного конфликта на личность, группу, группы. Использование конструктивных конфликтов в целях развития социальной компетентности личности.

### 3.6. Конфликтная личность в группе.

Классификации конфликтных личностей. Синтонное взаимодействие.

Понятие «конфликтности» как свойства личности. Основные классификации конфликтных личностей и методы диагностики выявления их. Понятие «синтонного взаимодействия» с конфликтными людьми.

## РАЗДЕЛ 3. ПСИХОЛГИЯ КОНФЛИКТНОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

### ТЕМА 4.: Поведение личности в конфликте.

4.1. Понятие об индивидуальном стиле личности и определяющих его факторах.

4.2. Виды индивидуальных стилей поведения личности в конфликте.

4.3. Методы диагностики индивидуального стиля.

4.4. Методы психологической коррекции индивидуального стиля поведения.

4.1. Понятие об индивидуальном стиле личности и определяющих его факторах.

Понятие об индивидуальном стиле личности. Детерминанты конфликтного стиля в конфликте (индивидуально-психологические, характерологические черты личности, объективные реальные обстоятельства конфликта, ранг личности). Ранг как совокупность личностных, статусных, материальных ресурсов личности.

4.2. Виды индивидуальных стилей поведения личности в конфликте.

Классификации индивидуальных поведений личности в конфликте.

Связь основного стиля поведения в конфликте с общим источником конфликта. Определение стиля поведения мерой стремления личности к удовлетворению собственных интересов и интересов другой стороны и характером активности - пассивности. Психологический анализ основных стилей поведения в конфликте Томаса - Килмена. (конкуренция, сотрудничество, приспособление, уклонение, компромисс) и способов их эффективного корректного использования. Индивидуальный стиль поведения в конфликте как «ответный, создаваемый самой ситуацией» (Folkman and lasarus, 1985). Приоритет личностных переменных в детерминации индивидуального стиля (Bolger, 1990; Terry, 1991, Holanol and Moos, 1987). Нейротизм и экстраверсия - корреляты стиля преодоления

стрессовых конфликтных ситуаций (Parkers, 1986). Психологическая характеристика проблемно-сфокусированного, эмоционально -сфокусированного и потенциально-дисфункционального стилей.

#### 4.3. Методы диагностики индивидуального стиля.

Использование в конфликтологии для определения индивидуального стиля поведения научные методы: наблюдение; лабораторный эксперимент; диагностические методы. Методика диагностики индивидуального стиля в конфликте Томаса - Килмена; методика «определения конфликтности». Классификация конфликтных личностей. Определение основных типов конфликтных людей и стратегий построения с ними конструктивного взаимодействия.

#### 4.4. Методы психологической коррекции индивидуального стиля поведения.

Методы коррекции индивидуального стиля поведения личности в конфликте. Основные виды и формы консультации, занятий по изменению характеристик индивидуального стиля конфликтного поведения.

### **ТЕМА 5.: Психология семейного конфликта.**

#### 5.1. Психологические предпосылки семейных конфликтов.

#### 5.2. Виды семейных конфликтов.

#### 5.3. Причины конфликтов в супружеской паре.

#### 5.4. Методы психологической коррекции и разрешения супружеских конфликтов.

#### 5.5. Семейный конфликт и развитие личности ребенка.

#### 5.6. Типы семейных нарушений как факторы аномального кризиса ребенка.

#### 5.7. Детско-родительский конфликт как пусковой механизм нарушений поведения ребенка.

5.1. Психологические предпосылки семейных конфликтов. Психологические предпосылки. Понятие семейного конфликта. Зоны взаимодействия и жизнедеятельности семьи как источники конфликта.

#### 5.2. Виды семейных конфликтов.

Основные характеристики видов семейных конфликтов. Сферы семейного конфликта: супружеские отношения, детско-родительские, семьи и родственниками.

#### 5.3. Причины конфликтов в супружеской паре.

Факторы возникновения супружеских конфликтов: объективные обстоятельства, притягательная сила супругов, несовместимость, дисбаланс взаимоотношений. Основные причины супружеских конфликтов: депривация потребности в эмоциональном контакте; чувство неудовлетворенности общением (феномены «скука», «столкновение», «отчуждение»); пагубные модели общения и поведения; рассогласование реального и ожидаемого отношений; разность пространства психологического сближения; ревность.

Виды дисгармоний супружеских отношений: непроницательность, неоткровенность, недоверие. Симптомокомплексы супружеского конфликта: «миф», «ритуальная ложь», «неоправданная подозрительность», «разлад». Психологические механизмы «парадокса страсти»; этапы развития, позиционные роли супругов.

5.4. Методы психологической коррекции и разрешения супружеских конфликтов.

Программа психологической помощи супружеской паре. Цель: достижение гармонии взаимоотношений. Основные тактики -безобвинительное общение, эмпатийное слушание, рефлексия. Методика «здоровой дистанции» Д. Делиса как эффективный способ коррекции поведения «подчиненного» в супружеском конфликте и его конструктивного разрешения.

Методы диагностики супружеского конфликта и психологической помощи супружеской паре (Е. и А. Кроник, В. Сатир, Т. Гордон, Е. Мелибруда, Л. Ковач, Д. Делис и др.). Модели «общения без обвинения», метод «карты семьи» и другие возможности их использования в целях развития синхронного взаимодействия супругов.

5.5. Семейный конфликт и развитие личности ребенка.

Нарушения семейной ситуации - источник семейного конфликта. Типы нарушений семейной ситуации. (Э. Эйдемиллер, В. Юстицкий). Факторы детско-родительских конфликтов, их симптоматика. Влияние семейных конфликтов на развитие ребенка на разновозрастных этапах развития личности.

5.6. Типы семейных нарушений как факторы аномального кризиса ребенка.

Характеристика основных типов семейных нарушений и особенности их влияния на поведение и эмоциональное состояние ребенка. Методы диагностики конфликтных детско-родительских отношений: методика «АСВ» (Анализ семейных взаимоотношений) Э. Эйдемиллера и В. Юстицкого, «Опросник родительских отношений» (ОРО) А. Варга и В. Столина; рисунок «Семья» В. Хоментаскуса, проективная методика Рене Жиля, «Почтальон» А.Т. Бене. Основные пути профилактики конфликтного взаимодействия родителей с детьми. Модели эффективного общения и поведения в семье.

5.7. Детско-родительский конфликт как пусковой механизм нарушений поведения ребенка.

Основные источники характеристики детско-родительского конфликта. Особенности влияния детско-родительского конфликта на формирование конфликтного поведения ребенка. Основные виды акцентуации характера личности ребенка и особенности их формирования под влиянием семейных конфликтов. Влияние детско-родительского конфликта на формирование ненормативного поведения ребенка. Методы психокоррекции детско-родительского конфликта и отклоняющегося формирования личности.

Анализ конфликтологических программ оптимизации межличностного взаимодействия в семье.

### **ТЕМА: 6. Педагогический конфликт.**

*6.1. Феноменология педагогического конфликта.*

*6.2. Виды конфликтов в системе педагогического взаимодействия и их специфика.*

- Дошкольное детство;
- Младший школьный возраст;
- Подростковый возраст;
- Юношеский возраст.

*6.3. Условия оптимизации педагогического взаимодействия.*

*6.4. Принципы разрешения педагогического конфликта.*

*6.1. Феноменология педагогического конфликта.*

Основные факторы и источники педагогического конфликта. Педагогический конфликт как феномен педагогической деятельности. Педагогический конфликт и педагогическая ситуация. Условия развития конфликта в сложной педагогической ситуации. Конфликтогены в личности учителя и ученика. Стил педагогического общения и конфликтность.

6.2. Виды конфликтов в системе педагогического взаимодействия и их специфика: дошкольное детство; младший школьный возраст; подростковый возраст; юношеский возраст.

Виды педагогических конфликтов: конфликт деятельности, конфликт поведения, конфликт отношений. Специфика педагогических отношений. К. Юнг о значении аналитической психологии в понимании конфликтов воспитания.

Психологический анализ педагогического конфликта с учениками младшего школьного возраста, подростками, старшеклассниками. Педагогические конфликты в системе средне-специальных и высших учебных заведений.

Конфликты дидактического характера, конфликты этики, запредельно-этические конфликты, конфликты дисциплины у детей разного возраста. Психологический конфликт в группе детского сада. Конфликт «в операциях», конфликт «в мотивах» (А. Рояк). Симптоматика, этапы развития. Коррекция операционального и мотивационного конфликтов. Развитие социальной креативности и коммуникативной компетентности детей как условие формирования миролюбия в группе дошкольников. Современные программы обучения детей миролюбивому взаимодействию.

Психологические конфликты в подростковом обществе: источники, специфика конфликтного поведения. Типы конфликтного поведения подростков. Влияние индивидуально-типологических черт на тип конфликтного поведения подростков. Дифференциация педагогического воздействия на подростков с разным типом конфликтного поведения.

Психологические конфликты в юношеском возрасте. Источники и характеристики конфликтов в юношеском возрасте.

6.3. Условия оптимизации педагогического взаимодействия. Особенности психологической культуры педагога. Основные условия педагогического эффективного взаимодействия. Основные личностные качества педагога, которые обуславливают минимизацию педагогического конфликта. Принципы управления педагогическим конфликтом.

6.4. Принципы разрешения педагогического конфликта.

Принципы урегулирования педагогического конфликта. Психологический климат группы как фактор успешного преодоления конфликта. Современная программа обучения учителей и учащихся миролюбивому взаимодействию.

### **ТЕМА 7.: Конфликт в служебных отношениях.**

7.1. Служебные конфликты и их последствия.

7.2. Виды служебных конфликтов.

7.3. Причины служебных конфликтов.

7.4. Типы эффективных и неэффективных руководителей.

7.5. Современные методы разрешения служебных конфликтов.

7.1. Феноменология служебного конфликта. Социальный, социально-психологический и психологические подходы к пониманию служебного конфликта. Объективные и субъективные факторы служебного конфликта. Социально-психологическая типология служебных конфликтов: конфликты как реакция на препятствия к достижению основных целей трудовой деятельности; конфликты как реакция на препятствия к достижению личных целей сотрудников; конфликты как результат восприятия и оценки поведения сотрудниками друг друга; сугубо личные конфликты. Проблема несовместимости и ее влияние на эмоционально-психологический климат коллектива.

7.2. Виды служебных конфликтов.

Вертикальные, горизонтальные и смешанные конфликты в организации. Их причины, условия предупреждения, методы конструктивного управления. Организационные методы управления служебным конфликтом. Деловые встречи, споры, собрания как эффективные способы разрешения конфликтов. Этика делового общения.

7.3. Причины служебных конфликтов.

Источники и причины служебных конфликтов (групповых, межгрупповых, группы и личности). Взаимосвязь внутриличностного, межличностного и группового конфликтов. Методы управления служебными конфликтами.

7.4. Типы эффективных и неэффективных руководителей.

Типология эффективного (неконфликтного) и неэффективного (конфликтного) руководства коллективом. Эффективные типы поведения

руководителя в служебном конфликте. Влияние конфликта на персонал; профилактика служебных конфликтов. Современные программы эффективного сотрудничества и деловых взаимоотношений.

#### 7.5. Современные методы разрешения служебных конфликтов.

Содержание основных современных программ эффективного сотрудничества деловых взаимоотношениях. Основные методы и ранняя диагностика конфликтов служебных отношений.

## РАЗДЕЛ 4. РАЗРЕШЕНИЕ И ПРОФИЛАКТИКА КОНФЛИКТА

### ТЕМА 8.:

#### Психологическая готовность к разрешению конфликта.

*8.1. Сущность психологической готовности личности к разрешению конфликта.*

*8.2. Условия развития психологической готовности к разрешению конфликта.*

*8.3. Приемы психологической коррекции индивидуального самосознания с целью минимизации последствий стресса.*

*8.4. Программа построения психологической готовности к разрешению конфликта у партнера.*

*8.1. Сущность психологической готовности личности к разрешению конфликта.*

8.1. Психологическая готовность к разрешению конфликта - ключевой фактор, определяющий исход конфликта, характер его разрешения. Психологические барьеры формирования готовности к разрешению конфликта. Психологические механизмы развития готовности к разрешению конфликта: установка на признание в другом позитивных намерений; анализ собственной позиции и признание своей вины в возникновении конфликта; конструктивный, созидательный стиль личности; устранение эмоциональных деструкций когнитивной деятельности и поведения.

8.2. Условия развития психологической готовности к разрешению конфликта.

Условия формирования готовности к разрешению конфликта: отказ от обвинительности в адрес другого конфликтанта; осознание механизмов психологической защиты; использование конструктивных моделей общения и поведения; самоанализ (подавленные потребности, неразрешенные проблемы прошлого, неприемлемые «теневые» качества своего Я).

Формирование психологической готовности к разрешению конфликта у другого конфликтанта.

8.3. Приемы психологической коррекции индивидуального самосознания с целью минимизации последствий стресса.

Коммуникативная компетентность и социальная креативность -условия предупреждения конфликтного взаимодействия.

Виды и структура коммуникативной компетентности.

Социальный интеллект как устойчивая, основанная на специфике мыслительных процессов, аффективного реагирования и социального опыта способность понимать самого себя, других, их взаимоотношения и прогнозировать межличностные события. Сензитивность, эмпатия - условия развития социального интеллекта. «Социальный интеллект как «дальновидность в межличностных отношениях» (Э. Торндайк).

Источники коммуникативной компетентности: жизненный опыт, общая эрудиция, искусство, научные социальные методы (дискуссионные, игровые, социально-психологический тренинг). Понятие об обратной связи и ее роли в развитии коммуникативной компетентности личности.

Понятие о социальной креативности личности. Социальная ригидность как конфликтоген. Условия развития социальной креативности.

8.4. Программа построения психологической готовности к разрешению конфликта у партнера.

Особенности влияния личностных переменных на формирование психологической готовности к разрешению конфликта. Использование метода логотерапии для развития психологической готовности к разрешению конфликтного взаимодействия. Использование интерактивных методов в формировании психологической готовности к разрешению конфликта.

## **ТЕМА 9.: Основные стратегии разрешения конфликта.**

9.1. Понятие о стратегиях разрешения конфликта.

9.2. Характеристики стратегий разрешения конфликта: «выиграть -выиграть», «выиграть -проиграть», «замораживания конфликта».

9.1. Понятие о стратегиях разрешения конфликта.

Основные классификации стратеги разрешения конфликтов (Х. Корнелиус, Ш. Фэйр; Томаса - Килмена; Левина; Паркер).

9.2. Характеристики стратегий разрешения конфликтов: «выиграть -выиграть», «выиграть - проиграть», «замораживания конфликта.

Основы стратегии «выиграть-выиграть». Эффективность данного стиля в управлении конфликта. Творческий подход к выбору стратегии. Условия превращения конфликта в ситуацию открытия новых возможностей.

Стратегия «выиграть - проиграть»: исторические корни и сущность. Ситуации эффективного использования стратегии. Негативные последствия использования данной стратегии поведения.

Стратегия «замораживания» конфликта. Положительные и негативные последствия ее использования. Ситуации целесообразного использования стратегии «замораживания» конфликта.

## **ТЕМА 10.: Методы разрешения конфликта**

*10.1. Современные методы конфликтологии.*

*10.2. Метод разрешения конфликта «Рациональный - интуитивный» (Дж. Скотта).*

*10.3. Метод разрешения конфликта «Картография» (Х. Корнелиус, Ш. Фэйр).*

*10.4. Структурно-организационные методы разрешения конфликтов.*

*10.5. Метод «Прямые переговоры»*

*10.6. Метод «Медиации».*

*10.1. Современные методы конфликтологии.*

Детерминация методов разрешения конфликта выбранной стратегией. Исторически сложившиеся в человеческом обществе методы разрешения конфликта: экономическое подавление, войны. Их последствия.

*10.2. Метод разрешения конфликта «Рациональный-интуитивный» (Дж. Скотта).*

Техники контроля эмоциональной сферы в конфликте, использование разума и интуиции в распознавании причин конфликта и выработке идей его конструктивного разрешения. Техники преодоления барьеров общения.

*10.3.. Метод разрешения конфликта «Картография» (Х. Корнелиус, Ш. Фэйр).*

Метод картографии конфликта Сферы использования метода, его сущность, техника использования.

*10.4. Структурно-организационные методы разрешения конфликтов.*

Основные методы урегулирования служебных конфликтов, их сущность и метод применения.

*10.5. Метод «Прямые переговоры».*

Метод принципиальных переговоров (Р. Фишер, У. Юри). Сущность метода и его основные принципы. Дифференциация «позиционного торга» и «принципиальных переговоров». Организационные методы разрешения конфликта. Психологическая оценка их эффективности.

*10.6. Метод «Медиации»*

Посредничество как модель урегулирования конфликтного взаимодействия. Сущность метода и техника его использования.

## **ТЕМА 11.: Обучение эффективному поведению в конфликтах и их конструктивному разрешению.**

*11.1. Введение. Творческий подход к конфликту.*

*11.2. Управление эмоциями в конфликте.*

*11. 3. Стили поведения в конфликте. Совместная власть. 11. 4. Картография конфликта и разработка альтернатив.*

*11.5. Переговоры.*

*11.6. Посредничество*

*11.1. Введение. Творческий подход к конфликту.*

Выработка правил межличностного взаимодействия в группе. Активизация и развитие навыков конструктивного взаимодействия в тренинговой группе. Определение основных принципов группового взаимодействия.

Определение основных направлений работы группы. Исследование участниками группы различных сторон собственной личности и определение основных направлений группового взаимодействия.

Формирование творческих откликов по преодолению проблем через конкретные задачи. Актуализация творческого потенциала членов группы в решении трудных (конфликтных) жизненных ситуаций.

Формирование коммуникативных умений. Повышение социально-психологической компетентности участников группы.

#### 11.2. Управление эмоциями в конфликте.

Активизация развития навыков управления эмоциями и эмоциональными состояниями. Формирование умений, позволяющих не блокировать эмпатию. Осознание переживаний существующих различий между внутренним «Я» и ролевым поведением. Формирование умений не использовать стрессогенов. Формирование эмоционального восприятия информации. Формирование умений по принятию чувств другого человека.

11.3. Стили поведения в конфликте. Совместная власть. Формирование навыков использования различных стилей поведения в конфликте. Формирование умений использовать «Я» - высказывания. Формирование умений использовать различные стратегии поведения в конфликте. Формирование умений оценивать различные формы поведения в конфликте. Формирование умений влиять на других в общении. Формирование умений сотрудничества.

11.4. Картография конфликта и разработка альтернатив. Формирование умений использовать метод картографии конфликта. Развитие умений психологической готовности разрешения конфликта. Формирование умений разрабатывать генератор альтернатив. Формирование умений использовать метод картографии в различных трудных ситуациях.

#### 11.5. Переговоры.

Активизировать и развивать навыки конструктивного решения конфликтных ситуаций с помощью метода «Переговоров». Развитие умений задавать вопросы. Развитие умений раскрывать свою тактику поведения. Развитие умений менять свои решения в ходе переговоров. Развитие умений соглашаться и обсуждать проблему. Формирование умений использовать техники: юмор и т.д. Формирование умений ведения дискуссий. Формирование умений придерживаться своих целей и целей собеседников по ситуации с использованием обратной связи. Формирование умений анализа выхода из конфликта и принятия решений в конфликте.

#### 11.6. Посредничество.

Активизировать и развивать навыки конструктивного решения конфликтных ситуаций с помощью метода «Медиации». Формирование

умений посредничества. Формирование умений применять на практике приемы по разрешению конфликтов. Формирование умений оказания последовательной психологической помощи клиенту. Формирование умений использовать правила и права посредника в консультировании. Формирование умений контроля, организации и проведения медиации.

РЕПОЗИТОРИЙ БГПУ

## Учебно-методическая карта

| №<br>п/п | Наименование темы, занятия,<br>перечень изучаемых вопросов                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |     | И<br>Г<br>а<br>к<br>т |  | У<br>п<br>р<br>а |                                                             | Матери<br>альное<br>обеспеч<br>ение<br>занятия<br>(нагляд.) | Ф<br>о<br>р<br>м<br>ы<br>к<br>о                                 |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----------------------|--|------------------|-------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|
| 1.       | <b>ТЕМА 1.: Предмет, современное состояние, цели и задачи.</b><br><b>Конфликтолог -квалификационная характеристика, функции.</b><br>1.1. Становление конфликтологии как отрасли научного знания: теоретические и социально-исторические предпосылки.<br>1.2. Предмет конфликтологии и его содержание. Задачи конфликтологии.<br>1.3. Связь конфликтологии с другими науками.<br>1.4. Основные функции психолога-конфликтолога.<br>Квалификационная характеристика конфликтолога. | 1 1 | 2                     |  | 2 (лекции)       | основная: № 1, 2, 4.<br>дополнительная:<br>№ 2, 3, 5, 8, 9. | Электронный вариант курса лекций. Конспект лекций           | Устный опрос, проверка конспекта лекции, мультимедийный проект. |

|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |               |   |  |           |                                                     |                                   |                                                                                  |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---|--|-----------|-----------------------------------------------------|-----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |               |   |  |           |                                                     |                                   |                                                                                  |
| 2. | <b>ТЕМА 2.: Феноменология конфликта.</b><br>2.1. Понятие «конфликт» в современном научном знании. Основные категории проблемного поля описания конфликтов.<br>2.2. Структура конфликта.<br>2.3. Симптоматика конфликта.<br>2.4. Динамические характеристики конфликта. Понятие об эскалации конфликта и ее видах.<br>2.5. Понятие о конфликтогене, виды конфликтогенов.. | 1<br>1<br>1 1 |   |  | 2 (сем.)  | основная: № 1, 2, 3, 4.<br>дополнительная: № 2, 15. | Электронный вариант курса лекций. | Проверка тематических сообщений, конспект лекций, программа обучающего семинара. |
| 3. | <b>ТЕМА 3.: Виды конфликтов.</b><br>3.1. Понятие о зонах разногласия в социальных конфликтах.<br>3.2. Мотивация конфликтных ситуаций и виды конфликтов.<br>3.3. Специфика конфликтов в разных сферах жизнедеятельности.<br>3.4. Конфликты групп и больших                                                                                                                | 1<br>1        | 1 |  | 2(лекции) | основная: № 1, 2, 4.<br>дополнительная: № 1, 17.    | Электронный вариант курса лекций. | Дискуссия, мультимедийный проекты.                                               |

|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |          |   |   |           |                                                                 |                                   |                                                                 |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|---|---|-----------|-----------------------------------------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------------------------------------|
|    | <p>социальных общностей.</p> <p>3.5. Характеристики конструктивного и деструктивного конфликтов.</p> <p>3.6. Конфликтная личность в группе. Классификации конфликтных личностей. Синтонное взаимодействие.</p>                                                                                                                                                                                                                                                     |          | 1 |   | 2(сем.)   |                                                                 |                                   |                                                                 |
| 4. | <p><b>ТЕМА 4.: Поведение личности в конфликте.</b></p> <p>4.1. Понятие об индивидуальном стиле личности и определяющих его факторах.</p> <p>4.2. Виды индивидуальных стилей поведения личности в конфликте.</p> <p>4.3. Методы диагностики индивидуального стиля. Методика диагностики индивидуального стиля в конфликте Томаса - Килмена; методика «определения конфликтности».</p> <p>4.4. Методы психологической коррекции индивидуального стиля поведения.</p> | 2 2      |   | 4 | 2(лекции) | <p>основная: № 1, 2, 3, 4.</p> <p>дополнительная: № 18, 23.</p> | Электронный вариант курса лекций. | Тематические сообщения. Проектирование. Лабораторный отчет.     |
| 5. | <p><b>ТЕМА 5.: Психология семейного конфликта.</b></p> <p>5.1. Психологические предпосылки семейных конфликтов.</p> <p>5.2. Виды семейных конфликтов.</p> <p>5.3. Причины конфликтов в</p>                                                                                                                                                                                                                                                                         | 1<br>1 1 |   |   |           | <p>основная: № 1, 4.</p> <p>дополнительная: № 7, 8.</p>         | Электронный вариант курса лекций. | Тематические сообщения. Анализ научных статей. Конспект лекций. |

|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |     |     |  |          |                                                            |                                          |                                                                        |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|--|----------|------------------------------------------------------------|------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|
|    | <p>супружеской паре.</p> <p>5.4. Методы психологической коррекции и разрешения супружеских конфликтов.</p> <p>5.5. Семейный конфликт и развитие личности ребенка.</p> <p>5.6. Типы семейных нарушений как факторы аномального кризиса ребенка.</p> <p>5.7. Детско-родительский конфликт как пусковой механизм нарушений поведения ребенка.</p>                                                                                                                                                   | 1   | 2 2 |  | 2 (сем.) |                                                            |                                          |                                                                        |
| 6. | <p><b>ТЕМА: 6. Педагогический конфликт.</b></p> <p>6.1. Феноменология педагогического конфликта.</p> <p>6.2. Виды конфликтов в системе педагогического взаимодействия и их специфика.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Дошкольное детство;</li> <li>- Младший школьный возраст;</li> <li>- Подростковый возраст;</li> <li>- Юношеский возраст.</li> </ul> <p>6.3. Условия оптимизации педагогического взаимодействия.</p> <p>6.4. Принципы разрешения педагогического конфликта.</p> | 2 2 | 2   |  | 2 (сем.) | <p>основная: № 4.</p> <p>дополнительная: № 13, 14, 22.</p> | <p>Электронный вариант курса лекций.</p> | <p>Тематические сообщения. Анализ научной статьи. Конспект лекций.</p> |

7. | **ТЕМА 7.: Конфликт в служебных** | \_\_\_\_\_ | \_\_\_\_\_ | \_\_\_\_\_ | \_\_\_\_\_ | основная: № 1, 2, | Электронный | Тематические

|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |          |        |  |          |                                                      |                                   |                                                                  |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|--------|--|----------|------------------------------------------------------|-----------------------------------|------------------------------------------------------------------|
|    | <b>отношениях.</b><br>7.1. Служебные конфликты и их последствия.<br>7.2. Виды служебных конфликтов.<br>7.3. Причины служебных конфликтов.<br>7.4. Типы эффективных и неэффективных руководителей.<br>7.5. Современные методы разрешения служебных конфликтов.                                                                                                                                                                                  | 2 1<br>1 | 2<br>2 |  | 2 (сем.) | 3, 4.<br>дополнительная: № 10, 19.                   | вариант курса лекций.             | сообщения. Анализ научных статей.<br>Конспект лекций.            |
| 8. | <b>ТЕМА 8.</b><br><b>Психологическая готовность к разрешению конфликта.</b><br>8.1. Сущность психологической готовности личности к разрешению конфликта.<br>8.2. Условия развития психологической готовности к разрешению конфликта.<br>8.3. Приемы психологической коррекции индивидуального самосознания с целью минимизации последствий стресса.<br>8.4. Программа построения психологической готовности к разрешению конфликта у партнера. | 2 2      | 1      |  | 2 (сем.) | основная: № 2, 4.<br>дополнительная: № 5, 9, 23.     | Электронный вариант курса лекций. | Дискуссия.<br>Программа обучающего семинара.<br>Конспект лекций. |
| 9. | <b>ТЕМА 9.: Основные стратегии разрешения конфликта.</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |          |        |  |          | основная: № 1, 2, 3, 4.<br>дополнительная: № 11, 18. | Электронный вариант курса лекций. | Тематические сообщения. Анализ научных статей.                   |

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                      |   |   |                                   |                                                          |                                   |                                                                              |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|---|---|-----------------------------------|----------------------------------------------------------|-----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|
|     | 9.1. Понятие о стратегиях разрешения конфликта.<br>9.2. Характеристики стратегий разрешения конфликта:<br>«выиграть - выиграть»,<br>«выиграть-проиграть»,<br>«замораживания конфликта».                                                                                                                                                                                             | 1<br>1<br><br>1<br>1 | 1 |   | 2 (сем.)                          |                                                          |                                   |                                                                              |
| 10. | <b>ТЕМА 10.: Методы разрешения конфликта.</b><br>10.1. Современные методы конфликтологии.<br>10.2. Метод разрешения конфликта «Рациональный - интуитивный» (Дж. Скотта).<br>10.3. Метод разрешения конфликта «Картография» (Х. Корнелиус, Ш. Фэйр).<br>10.4. Структурно-организационные методы разрешения конфликтов.<br>10.5. Метод «Прямые переговоры»<br>10.6. Метод «Медиации». | 2 1<br>1<br>1 1      | 2 |   | 2(сем.)<br><br>1(сем.)<br>1(сем.) | основная: № 1, 2, 3, 4.<br>дополнительная: № 11, 18.     | Электронный вариант курса лекций. | Тематические сообщения.<br>Программа обучающего семинара.                    |
| 11. | <b>ТЕМА.: 11. Обучение эффективному поведению в конфликтах и их конструктивному разрешению.</b><br>11.1. Введение. Творческий                                                                                                                                                                                                                                                       |                      |   | 4 |                                   | основная: № 1, 2, 4.<br>дополнительная: № 2, 3, 5, 8, 9. | Электронный вариант курса лекций. | Ассестирование преподавателю во время занятий.<br>Проект программы тренинга. |

подход к конфликту (выработка правил межличностного взаимодействия в группе; определение основных направлений работы группы; формирование творческих откликов по преодолению проблем через конкретные задачи).

4

11.2. Управление эмоциями в конфликте (формирование умений, позволяющих не блокировать эмпатию; осознание переживаний существующих различий между внутренним «Я» и ролевым поведением; формирование умений не использовать конфликтогены; формирование эмоционального восприятия информации; формирование умений по принятии чувств другого человека.).

11. 3. Стили поведения в конфликте. Совместная власть (формирование умений использовать «Я» - высказывания; формирование умений использовать различные стратегии поведения в конфликте; формирование умений оценивать различные формы поведения в конфликте; формирование умений влиять на других в общении; формирование умений сотрудничества).

4

11. 4. Картография конфликта и разработка альтернатив (развитие умений психологической готовности разрешения конфликта; формирование умений разрабатывать генератор альтернатив; формирование умений использовать метод картографии в различных трудных ситуациях). 4
- 11.5. Переговоры (развитие умений задавать вопросы; развитие умений раскрывать свою тактику поведения; развитие умений менять свои решения в ходе переговоров; развитие умений соглашаться и обсуждать проблему; формирование умений использовать техники: юмор и т.д.; формирование умений ведения дискуссий; формирование умений придерживаться своих целей и целей собеседников по ситуации с использованием обратной связи; формирование умений анализа выхода из конфликта и принятия решений в конфликте). 4
- 11.6. Посредничество (формирование умений посредничества; формирование умений применять на практике приемы по разрешению конфликтов; формирование умений оказания последовательной психологической 4

|                                                                                                                                                                       |  |  |  |  |  |  |  |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|--|--|--|
| помощи клиенту; формирование умений использовать правила и права посредника в консультировании; формирование умений контроля, организации и проведения медиаторства). |  |  |  |  |  |  |  |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|--|--|--|

РЕПОЗИТОРИЙ БГПУ

## 4.2. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНЫХ ИЗДАНИИ

### СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ:

#### Основная литература:

1. Емельянов, С.М. Практикум по конфликтологии / С.М. Емельянов. -СПб: Питер, 2001. - 400 с.
2. Гришина, Н.В. Психология конфликтов. 2 -е изд. / Н.В.Гришина. -СПб: Питер, 2008. - 464 с.
3. Социальная конфликтология: учебное пособие / Под ред. А.В. Морозова. - М.: Издательский центр «Академия», 2002. - 336 с.
4. Конфликтология: Хрестоматия. Учеб.-метод. пособие / Сост. Н.И. Леонов. - М-Воронеж, 2002. - 448 с.
5. Шейнов, В.П. Управление конфликтами: теория и практика / В.П. Шейнов. - Минск: Харвест, 2010. - 912 с.

#### Дополнительная литература:

1. Анцупов, А.Я., Шипилов, А.И. Конфликтология /А.Я.Анцупов, А.И.Шипилов.- М.:наука.-1999.-284 с.
2. Бондура, Н.М. Конфликтология / Н.М. Бондура, В.А. Друзь. -Ростов-н/Д, 1997 - 354 с.
3. Гостев, А.А. На путях становления отечественной конфликтологии / А.А. Гостев и др. // Психологический журнал № 2 т. 17. - 1996.
4. Делис, Д. Парадокс страсти / Д. Делис. - М., 1995.
5. Журавлев, В.И. Основы педагогической конфликтологии / В.И. Журавлев. - М.: «Академия», 1996. - 388 с.
6. Зайцев, А. Социальный конфликт / А. Зайцев. - М.: Издательский центр «Академия», 2000. - 464 с.
7. Здравомыслов, А.Г. Социология конфликта: Россия на путях преодоления кризиса: учебное пособие для студентов высших учебных заведений / А.Г. Здравомыслов. - М.: Аспект Пресс, 1996. - 320 с.
8. Козлов, Н. Лучшие психологические игры и упражнения / Н. Козлов. - М.: ИСАН, 1997. - 136 с.
9. Корнелиус, Х. Выиграть может каждый. Как разрешать конфликты / Х. Корнелиус, Ш. Фэйр. - М.: Стрингер, 1992. - 192 с.
10. Левин, К. Разрешение социальных конфликтов / К. Левин. - СПб: «Речь», 2000. - 408 с.
11. Петровская, Л.А. Коммуникативная компетентность личности: социально-психологический тренинг / Л.А. Петровская. - М.: Мир, 1991. -134 с.
12. Разрешение конфликтов. Практическое пособие Белорусской Ассоциации клубов Юнеско. Выпуски 1-4. - Мн., 1991-1999.

13. Роббер, М. Психология индивида и группы / М. Роббер, Ф. Тильман. - СПб.: Питер, 1998 - 254 с.
14. Розанова, Н. Психология управления / Н. Розанова. - М.: Стрингер, 1997. - 288 с.
15. Рояк, А.А. Психологический конфликт в группе детского сада / А.А. Рояк. - М.: «Педагогика», 1991. - 120 с.
16. Самоукина, Н.В. Игры в школе и дома / Н.В. Самоукина. - М.: Просвещение, 1995. - 144 с.
16. Скотт, Дж. Конфликты и пути их преодоления / Дж. Скотт. - Киев, 1991. - 128 с.
17. Соколов, С.В. Социальная конфликтология / С.В. Соколов. - М.: Юнити-Дана, 2001. - 327 с.
18. Спиваковская, А.С. Психотерапия: игра, детство, семья. Тои 1 /А.С.Спиваковская.-М.: «Апрель Пресс»,ЗАО Изд-во ЭКСМО-пресс.=1999. - 304 с.
19. Социальные конфликты: Экспертиза. Прогнозирование.Технология решения. - Выпуск 1.- М.: ИСАН, 2000.
20. Финькевич, Л.В. Конфликтология: учеб.-метод. пособие. - Мн.: БГПУ, 2001. - 31 с.
21. Фоппель,К.Е. Как научить детей сотрудничать? Психологические игры и упражнения: практическое пособие. - Том 1 /К.Е.Фоппель.- М.-1998
22. Фишер, Р. Путь к согласию, или переговоры без поражения / Р. Фишер, У. Юри. - М.: Наука, 1992. - 156 с.
23. Хили, Э. Как научить младших школьников улаживать конфликты / Э. Хили. - М. Мир, 1992. - 122 с.
24. Шапиро, Д. Конфликт и общении: путеводитель по лабиринту регулирования конфликтов/Д.Шапиро.- Кишинёв, 1997.-386 с.
25. Эйдемиллер, Э. Психология и психотерапия семьи / Э. Эйдемиллер, В. Юстицкий. - СПб.: Питер, 2002. - 656 с.
25. Юнг, К. Конфликты детской души / К. Юнг. - М.: Канон, 1997. - 198 с.

#### **4.3. ПЕРЕЧЕНЬ РЕКОМЕНДУЕМЫХ СРЕДСТВ ДИАГНОСТИКИ**

1. Тематическое сообщение на семинарских занятиях
2. Реферат
3. Лабораторный отчёт
4. Контрольная работа
5. Коллоквиум
6. Тест контроля знаний
7. Зачёт
8. Экзамен