

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
"Амурский государственный университет"

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной и научной  
работе

Лейфа А.В. Лейфа

16 апреля 2024 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА  
«КОНФЛИКТОЛОГИЯ»

Направление подготовки 42.03.01 Реклама и связи с общественностью

Направленность (профиль) образовательной программы – Реклама и связи с  
общественностью

Квалификация выпускника – Бакалавр

Год набора – 2024

Форма обучения – Очная

Курс 2 Семестр 3

Зачет 3 сем

Общая трудоемкость дисциплины 72.0 (академ. час), 2.00 (з.е)

Составитель Н.А. Кора, доцент, канд. психол. наук

Факультет социальных наук

Кафедра психологии и педагогики

Рабочая программа составлена на основании Федерального государственного образовательного стандарта ВО для направления подготовки 42.03.01 Реклама и связи с общественностью, утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ.

от 08.06.17 № 512

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры психологии и педагогики

01.04.2024 г. , протокол № 8

Заведующий кафедрой Лейфа А.В. Лейфа

СОГЛАСОВАНО

Учебно-методическое управление

Чалкина Н.А. Чалкина

16 апреля 2024 г.

СОГЛАСОВАНО

Научная библиотека

Петрович О.В. Петрович

16 апреля 2024 г.

СОГЛАСОВАНО

Выпускающая кафедра

Иващенко Е.Г. Иващенко

16 апреля 2024 г.

СОГЛАСОВАНО

Центр цифровой трансформации и  
технического обеспечения

Тодосейчук А.А. Тодосейчук

16 апреля 2024 г.

## 1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

### Цель дисциплины:

формировать представление о конфликтологии с основами медиации в образовании на основе системного подхода.

### Задачи дисциплины:

- развить способность осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде;
- развить способность воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах;
- формировать умения и навыки выполнять свои профессиональные функции в организациях разного типа, осознанно соблюдая организационные политики и процедуры.

## 2. МЕСТО УЧЕБНОГО ПРЕДМЕТА В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина относится к блоку ФДТ. Факультативы.

Для эффективного овладения программой курса студентам необходимы знания таких дисциплин как «Введение в профессию», «Профессиональная этика», «Публичные коммуникации в рекламе и связях с общественностью». Знания, полученные по этой дисциплине, будут востребованы при изучении «Организация взаимодействия участников образовательного процесса», «Педагогические технологии», «Философия», «Теория и практика связей с общественностью».

## 3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОГО ПРЕДМЕТА И ИНДИКАТОРЫ ИХ ДОСТИЖЕНИЯ

### 3.1. Универсальные компетенции и индикаторы их достижения

Категория (группа) универсальных компетенций	Код и наименование универсальной компетенции	Код и наименование индикатора достижения универсальной компетенции
Командная работа и лидерство	УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	ИД-1УК-3 Определяет свою роль в социальном взаимодействии и командной работе, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели ИД-2 УК-3 При реализации своей роли в социальном взаимодействии и командной работе учитывает особенности поведения и интересы других участников; ИД-3 УК-3 Анализирует возможные последствия личных действий в социальном взаимодействии и командной работе, и строит продуктивное взаимодействие с учетом этого; ИД-4 УК-3 Осуществляет обмен информацией, знаниями и опытом с членами команды; оценивает идеи других членов команды для достижения поставленной цели;

		ИД-5 УК-3 Соблюдает нормы и установленные правила командной работы; несет личную ответственность за результат.
Межкультурное взаимодействие	УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	ИД-1УК-5 Отмечает и анализирует особенности межкультурного взаимодействия (преимущества и возможные проблемные ситуации), обусловленные различием этических, религиозных и ценностных систем; ИД – 2 УК-5 Предлагает способы преодоления коммуникативных барьеров при межкультурном взаимодействии ИД – 3 УК-5 Придерживается принципов недискриминационного взаимодействия, основанного на толерантном восприятии культурных особенностей представителей различных этносов и конфессий, при личном и массовом общении для выполнения поставленной задачи.

#### 4. СТРУКТУРА УЧЕБНОГО ПРЕДМЕТА

Общая трудоемкость учебного предмета составляет 2.00 зачетных единицы, 72.0 академических часов.

1 – № п/п

2 – Тема (раздел) учебного предмета, курсовая работа (проект), промежуточная аттестация

3 – Семестр

4 – Виды контактной работы и трудоемкость (в академических часах)

4.1 – Л (Лекции)

4.2 – Лекции в виде практической подготовки

4.3 – ПЗ (Практические занятия)

4.4 – Практические занятия в виде практической подготовки

4.5 – ЛР (Лабораторные работы)

4.6 – Лабораторные работы в виде практической подготовки

4.7 – ИКР (Иная контактная работа)

4.8 – КТО (Контроль теоретического обучения)

4.9 – КЭ (Контроль на экзамене)

5 – Контроль (в академических часах)

6 – Самостоятельная работа (в академических часах)

7 – Формы текущего контроля успеваемости

1	2	3	4									5	6	7
			4.1	4.2	4.3	4.4	4.5	4.6	4.7	4.8	4.9			

1	Общая теория конфликта	3	6		4							17.8	Конспектирование первоисточников, написание реферата, эссе
2	Психология конфликта	3	6		6							10	Коллоквиум, составление презентации, решение кейс-задач, рубежный контроль
3	Социология конфликта	3	6		6							10	Решение кейс-задач, конспектирование первоисточников, рубежный контроль
4	Зачет	3								0.2			
	Итого		18.0		16.0		0.0	0.0	0.2	0.0	0.0	37.8	

## 5. СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОГО ПРЕДМЕТА

### 5.1. Лекции

№ п/п	Наименование темы (раздела)	Содержание темы (раздела)
1	Общая теория конфликта	Эволюция научных взглядов на проблему конфликта. Два подхода к пониманию природы социального конфликта. Определение понятия «конфликт». Методы конфликтологии. Структура социального конфликта. Компоненты социального конфликта: объективные и личностные. Характеристика участников конфликта. Закономерности возникновения причин конфликтов. Классификация причин возникновения конфликтов
2	Психология конфликта	Внутриличностный конфликт и его виды. Межличностный конфликт. Межличностные конфликты в производственном коллективе: сотрудник-сотрудник; руководитель-сотрудник; руководитель-руководитель. Межгрупповые конфликты и их типология. Специфика конфликтов в организации; проявление и характерные особенности. Конфликты идентификации. Теории поведения личности в конфликте. Модели поведения личности в конфликтном взаимодействии и их характеристика. Стратегии поведения личности в конфликте. Типы конфликтных личностей.
3	Социология конфликта	Конфликты в обществе. Социальные конфликты

		как конфликты в сфере всех общественных отношений. Классификация социальных конфликтов и их характеристика. Экономические конфликты. Политические конфликты. Конфликты в социальной сфере. Идеологические конфликты. Глобальные и региональные конфликты.
--	--	---

## 5.2. Практические занятия

Наименование темы	Содержание темы
Общая теория конфликта	Основные направления исследований в отечественной конфликтологии. Субъекты конфликта и их характеристика. Предмет конфликтологии и методы исследования конфликтов. Экспериментальные исследования конфликта в лабораторных и естественных условиях. Опросные методы. Классификация конфликтов и причины конфликтов. Типы конфликтных ситуаций. Динамика конфликта. Теории механизмов возникновения конфликтов. Технологии управления конфликтами.
Психология конфликта	Классификация конфликтов по функциям, сфере возникновения и участникам конфликтного взаимодействия. Трансактный анализ конфликтов. Основные психологические концепции внутриличностных конфликтов (З. Фрейд, К. Роджерс, В. Франкл, Ф. Василюк, А. Леонтьев, К. Левин и др.). Формы проявления и способы разрешения внутриличностных конфликтов. Основные модели поведения личности в конфликтном взаимодействии. Мотивы и цели участников взаимодействия. Стратегии и тактики взаимодействия. Классификация межличностных конфликтов. Сфера проявления межличностных конфликтов. Модели развития межличностного конфликта. Управление межличностными конфликтами. Межгрупповые конфликты. Особенности и функции межгрупповых конфликтов. Управление межгрупповыми конфликтами. Способы предупреждения межгрупповых конфликтов. Конфликты в организации. Последствия конфликта в организации: функциональные и дисфункциональные последствия. Модели развития конфликта. Управление конфликтной ситуацией в организации. Стили разрешения конфликтов в организации.
Социология конфликта	Конфликты в организации. Типы конфликтов в организации. Объективные и субъективные причины их возникновения. Функции конфликтов в организации. Основные способы управления конфликтами в организации. Конфликты в семье. Конфликты в сфере управления.

## 6. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА

№ п/п	Наименование темы (раздела)	Содержание темы (раздела)	Трудоемкость в академических часах
1	Общая теория конфликта	выполнение домашних творческих заданий; написание эссе, рефератов; конспектирование первоисточников; составление мультимедийной презентации.	17.8
2	Психология конфликта	подготовка к деловой или ролевой игре по заранее известному сценарию; подготовка к разбору кейсов; подготовка к практическому занятию с использованием обучающих тестов и компьютерных симуляций и т.п.	10
3	Социология конфликта	подготовка к практическому занятию, проводимому в форме дискуссии; выполнение домашних творческих заданий; конспектирование первоисточников; подготовка к разбору кейс-задач.	10

## 7. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Интегральную модель образовательного процесса по дисциплине формируют технологии методологического уровня: модульно-рейтинговое обучение, технология поэтапного формирования умственных действий, технология развивающего обучения, элементы технологии развития креативного мышления, самоуправление. На занятиях используются методы активного обучения: лекция с заранее запланированными ошибками (лекция-провокация), лекция с разбором конкретных ситуаций, мозговой штурм, деловые и ролевые игры.

Рекомендуется использование информационных технологий при организации коммуникаций со студентами для представления информации, выдачи рекомендаций и консультирования по оперативным вопросам (электронная почта), использование мультимедиа-средств при проведении лекционных и практических занятий.

## 8. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Вопросы к зачету (3 семестр)

1. Возникновение и развитие конфликта: философия конфликта.
2. Возникновение и развитие конфликта: социология конфликта.
3. Возникновение и развитие конфликта: психология конфликта.
4. Сущность конфликта.
5. Структурные элементы конфликта.
6. Конфликты и трансактный анализ. Поведенческие характеристики основных трансакций. Алгоритм трансактного анализа.
7. Понятие управления конфликтом. Содержание управлением конфликта.
8. Основные модели поведения личности в конфликтном взаимодействии. Стратегии поведения в конфликте.
9. Технологии рационального поведения в конфликте: аутотренинг, искусство критики, деструктивное поведение.
10. Типы конфликтных личностей.
11. Процесс развития конфликта.
12. Динамика конфликта. Типичные иллюзии, заставляющие

людей конфликтовать.

13. Основное содержание переговорного процесса. Манипулятивные технологии в переговорном процессе и противодействие им.
14. Технологии стратегий и тактик в переговорном процессе.
15. Переговорные стили в конфликтных ситуациях.
16. Завершение конфликта с помощью третьей стороны.
17. Способы выхода из конфликта на уровне парного взаимодействия.
18. Понятие личностного конфликта. Описание мотивационных конфликтов.
19. Понятие личностного конфликта. Описание когнитивных конфликтов.
20. Понятие личностного конфликта. Описание ролевых конфликтов
21. Внутриличностные противоречия и конфликты.
22. Понятие межличностного конфликта. Позиция К.Левина: удовлетворение потребностей.
23. Понятие межличностного конфликта. М. Дойч: зависимость от контекста.
24. Понятие межличностного конфликта. Конфликты в различных сферах взаимодействия.
25. Межгрупповые конфликты: мотивационные подходы.
26. Межгрупповые конфликты: ситуационный подход (эксперимент М.Шерифа).
27. Основные положения «Реалистической теории группового конфликта» Г. Зиммель об остроте межгруппового конфликта.
28. Когнитивный подход к межгрупповому взаимодействию.
29. Понятие внутригрупповых конфликтов. Козер: позитивные функции внутригрупповых конфликтов.
30. Понятие внутригрупповых конфликтов. Основные факторы возникновения конфликтов в малой группе по Левину. Теория кооперации и конкуренции по Дойчу.
31. Отечественные исследования по проблемам внутригрупповых отношений и конфликтов.
32. Реакция человека на возникающие проблемы (выбор формы реагирования).
33. Уход от конфликтного взаимодействия.
34. «Борьба» с собой или с партнером как попытка подавления конфликта.
35. Диалог как стратегия поиска преодоления конфликта.
36. Конфликты в обществе.
37. Конфликты в организации.
38. Конфликты в семье.
39. Конфликты в сфере управления.
40. Глобальные и региональные конфликты.

## **9. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОГО ПРЕДМЕТА**

### **а) литература**

1. Афанасьева, Е. А. Основы конфликтологии : учебное пособие / Е. А. Афанасьева. — Саратов : Вузовское образование, 2014. — 159 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/19276.html> (дата обращения: 27.02.2024). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
2. Бунтовская, Л. Л. Конфликтология : учебное пособие для вузов / Л. Л. Бунтовская, С. Ю. Бунтовский, Т. В. Петренко. — 2- е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 144 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08403-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/539105> (дата обращения: 27.02.2024).
3. Емельянов, С. М. Конфликтология : учебник и практикум для вузов / С. М. Емельянов. — 6-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 317 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18839-4. — Текст : электронный //

Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/551783> (дата обращения: 27.02.2024).

4. Леонов, Н. И. Конфликтология: общая и прикладная : учебник и практикум для вузов / Н. И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 395 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09672-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/540916> (дата обращения: 27.02.2024).

5. Охременко, И. В. Конфликтология : учебное пособие для вузов / И. В. Охременко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 154 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05147-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/539640> (дата обращения: 27.02.2024).

6. Словарь по конфликтологии : словарь / С. Б. Никонова, В. И. Новосельцев, В. А. Светлов [и др.]. — 2-е изд. — Саратов : Вузовское образование, 2019. — 325 с. — ISBN 978-5-4487-0437-6. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/79794.html> (дата обращения: 27.02.2024). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

7. Чернова, Г. Р. Конфликтология : учебное пособие для вузов / Г. Р. Чернова, М. В. Сергеева, А. А. Беляева. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 200 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17752-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/533668> (дата обращения: 27.02.2024).

б) программное обеспечение и Интернет-ресурсы

№	Наименование	Описание
1	Автоматизированная информационная библиотечная система «ИРБИС 64»	Лицензия коммерческая по договору №945 от 28 ноября 2011 года.
2	Электронная библиотечная система «IPRbooks» <a href="http://www.iprbookshop.ru">www.iprbookshop.ru</a>	В ЭБС предоставлен доступ к изданиям по всем основным направлениям знаний (естественным, техническим, медицинским, общественным и гуманитарным наукам). ЭБС предназначена для использования в процессе обучения в высшей школе, как студентами и преподавателями, так и специалистами
3	Электронная библиотечная система «Юрайт» <a href="https://urait.ru">https://urait.ru</a>	Фонд электронной библиотеки составляет более 4000 наименований и постоянно пополняется новинками, в большинстве своем это учебники и учебные пособия для всех уровней профессионального образования от ведущих научных школ с соблюдением требований новых ФГО-Сов.

в) профессиональные базы данных и информационные справочные системы

№	Наименование	Описание
1	eLIBRARY.RU	Российский информационно-аналитический портал в области науки, технологии, медицины и образования.
2	Единое окно доступа к образовательным ресурсам	Информационная система, представляющая свободный доступ к каталогу образовательных Интернет-ресурсов и полнотекстовой электронной учебно-методической библиотеке для общего и профессионального образования
3	<a href="http://psylab.info">http://psylab.info</a>	Энциклопедия психодиагностики. На портале собраны

		все диагностические и экспериментальные методы и методики, необходимые в работе, как практических психологов, так и психологов-исследователей, биографии известных психологов, психологические статьи
4	<a href="https://www.b17.ru">https://www.b17.ru</a>	Сайт содержит базу практических психологов, с перечнем вопросов, по которым они ведут консультации. На сайте представлены также статьи практических психологов на актуальные темы, представлен перечень онлайн мероприятий, есть ссылки на профессиональные сообщества. Есть возможность онлайн общения с профессионалами, получения консультации или помощи в сфере профессиональной деятельности
5	<a href="http://psyrus.ru/rpo">http://psyrus.ru/rpo</a>	Российское психологическое общество. Официальный сайт профессиональной корпорации психологов России

#### **10. МАТЕРИАЛЬНО- ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОГО ПРЕДМЕТА**

Перечень материально- технического обеспечения включает: специально оборудованные кабинеты и аудитории (оборудованные видеопроекционным оборудованием для презентаций, средствами звуковоспроизведения, экраном и имеющие выход в сеть в Интернет), помещения для проведения практических занятий (оборудованные учебной мебелью), библиотека (имеющая рабочие места для студентов, оснащенные компьютерами с доступом к базам данных и сети Интернет), компьютерные классы. В учебном процессе используется необходимый комплект лицензионного программного обеспечения.

Самостоятельная работа обучающихся осуществляется в помещениях, оснащенных компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно- образовательную среду университета.

Материально-техническая база обеспечивает проведение всех видов дисциплинарной подготовки, практической и научно-исследовательской работы обучающихся, которые предусмотрены учебным планом и соответствуют действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.