



«УТВЕРЖДАЮ»
Декан факультета:

В.Г. Рубанов

(дата)

КОНФЛИКТОЛОГИЯ

Рабочая программа для специальности
030602 «Связи с общественностью»

Факультет: Гуманитарный (ГФ)

Обеспечивающая кафедра: Культурологии и социальной коммуникации

Курс 4

Семестр 8

Учебный план набора 2006, 2007, 2008, 2009 года

Документ: Рабочая программа

Дата разработки: сентябрь 2009

Разработчик: доцент кафедры КТЛ В.Н.Скворцова



Распределение учебного времени	
Лекции	32 ч.
Практические занятия	32
Самостоятельная работа	64 ч.
Всего аудиторных занятий	64ч.
Самостоятельная (внеаудиторная) работа	64ч.
Общая трудоемкость	128 ч.
Зачет в 8 семестре	

Томск 2009



Предисловие

1. Рабочая программа составлена на основе ГОС по специальности 030602 «Связи с общественностью», утвержденного _____, и _____

РАССМОТРЕНА и ОДОБРЕНА на заседании обеспечивающей кафедры культурологии и социальной коммуникации

« ____ » _____ 2009 г. Протокол № _____

2. Разработчик доцент КТЛ _____ В.Н. Скворцова

3. Зав. обеспечивающей кафедрой _____ А.П. Моисеева

4. Рабочая программа СОГЛАСОВАНА с факультетом, выпускающими кафедрами специальности; СООТВЕТСТВУЕТ действующему плану

Зав. выпускающей кафедрой (КТЛ) _____ А.П. Моисеева



Аннотация

Рабочая программа, методические указания и контрольные задания по дисциплине «Конфликтология» предназначены для студентов специальности 030602 «Связи с общественностью». Приведен перечень основных теоретических тем дисциплины, указаны темы практического раздела дисциплины. Приведены вопросы и задания для текущего и итогового контроля, варианты заданий для контрольных работ, самостоятельной познавательной деятельности, вопросы к зачету, основной и дополнительный списки литературы.



1. Цели и задачи учебной дисциплины «Конфликтология»

1.1. Цель преподавания дисциплины

Целью преподавания дисциплины «Конфликтология» является подготовка специалистов, владеющих знаниями в области анализа, разрешения, предупреждения конфликтов в различных сферах общественной жизни и умеющих их использовать в практической деятельности.

1.2. Задачи изложения и изучения дисциплины

- понимание предмета, принципов, категорий конфликтологии;
- развитие представлений об истории становления конфликтологических идей;
- усвоение основных проблем конфликтологии;
- систематизация знаний о видах, структуре, динамике и движущих силах конфликтов;
- понимание специфики, причин и видов организационных конфликтов;
- овладение навыками распознавания предконфликтных ситуаций, диагностики конфликта и фазы его развития;
- изучение моделей конфликтного поведения человека;
- приобретение навыков анализа конфликтов в организации и технологий управления ими.

2. Содержание теоретического раздела дисциплины (лекции -32 часов)

Тема 1. Конфликтология как наука (2 ч.)

Документ: Рабочая программа

Дата разработки: сентябрь 2009

Разработчик: доцент кафедры КТЛ В.Н.Скворцова



Предмет конфликтологии. История становления конфликтологических идей. Проблематика конфликта в психологической парадигме. Социологическая традиция изучения конфликта.

Тема 2. Конфликт, его природа и сущность. (2ч.)

Понятие конфликта. Природа и функции конфликта. Противоречие и конфликт: общее и особенное. Содержание и направленность, формы и уровни проявления конфликта.

Тема 3. Типология конфликтов (2 ч.)

Проблема типологизации конфликтов. Основания типологизации. Внутриличностный конфликт. Межличностный конфликт. Семейный конфликт. Межгрупповой конфликт. Внутри- и межинституциональные конфликты. Конфликты между государствами, культурами, типами культур... Продуктивные и деструктивные, ситуационные и позиционные, кратковременные и затяжные конфликты. Горизонтальные и вертикальные конфликты. Мотивационные, когнитивные, ролевые конфликты. Типология конфликтов А.Дойча.

Тема 4. Тема 4. Сферы развертывания межличностных конфликтов (2ч.)

Ценностный (морально-этический) конфликт. Конфликты религиозного сознания. Идеологические ценности в конфликтологическом аспекте. Межкультурные и национально-этнические конфликты. Политический конфликт, его разновидности. Производственный конфликт как форма столкновения экономических интересов. Управленческий конфликт. Нравственный конфликт, его виды.

Тема 5. Структура и детерминанты конфликта. (4ч.)



Основные элементы конфликтов. Зона разногласий, предмет конфликта.. Основные и неосновные участники конфликта. Детерминация конфликта. Объективные и субъективные факторы, внешние и внутренние причины конфликта.

Тема 6. Личностный компонент в конфликтной ситуации (4ч.)

Типология конфликтных личностей. Коэффициент конфликтности отношений. Стили поведения в конфликтной ситуации. Рациональное и иррациональное в конфликте. Возможности психоанализа для понимания иррационального в конфликте.

Тема 7. Динамика конфликта (4ч.)

Динамические модели развития конфликтных отношений. «Девять ступеней вниз» Х. Бродаля. Предконфликтная стадия. Активная часть конфликта. Разрешение конфликта. Постконфликт. Острота, длительность и последствия конфликта. Основные модели конфликта: “деловой спор”, “формализация отношений”, “психологический антагонизм”. Кумулятивный характер конфликта.

Тема 8. Способы завершения конфликтов (4ч.)

Модели завершения конфликта: угасание, разрешение, урегулирование, перерастание в другой конфликт. Стратегии завершения конфликта: уклонение, приспособление, компромисс, конфронтация, принуждение (подавление). Процедурные аспекты урегулирования конфликтов: примирение, посредничество, арбитраж.

Тема 9. Возможности управления конфликтной ситуацией (4ч.)

Способы предотвращения конфликтов и технологии управления конфликтом (информационный, коммуникативный, социально-психологический и организационный). Информационные “помехи”, информационный вакуум дезинформация как источники кризисов и конфликтов и условия их усугубления. Связи с



общественностью как действенное средство предотвращения и разрешения конфликтов. Предупреждение конфликта в латентной стадии. Неуправляемые конфликты.

Тема 10. Конфликтный менеджмент в организации (4 ч.)

Особенности организационных конфликтов. Виды конфликтов в организации (внутренние и внешние, ресурсные, позиционные, инновационные, динамические и пр.). Факторы, влияющие на развитие конфликта: характер разногласий и проблем, лежащих в основе конфликта, характеристики конфликтующих сторон, факторы ситуации, стратегии поведения участников, навыки управления конфликтом и др. Основные этапы развития конфликта в организации. Технологии управления конфликтными ситуациями. Профилактика деструктивных конфликтов.

3. Содержание практического раздела дисциплины

3.1. Тематика практических (семинарских) занятий – 32 ч.

1. История становления конфликтологических идей – 4 ч.

Отношение к конфликтам и насилию в даосизме, конфуцианстве, индуизме, буддизме, христианстве, исламе. Основные этапы формирования конфликтологических идей в рамках западноевропейской философии. Основные направления психологических исследований конфликта в первой половине XX в. : психоаналитическое (З. Фрейд, А. Адлер, К. Хорни, Э. Фромм); социотропное (У. Мак-Дугалл, С. Сигеле и др.); этологическое (К. Лоренц, Н. Тинберген);

теория групповой динамики (К. Левин, Д. Креч, Л. Линдсей); фрустрационно-агрессивное (Д. Доллард, Л. Берковитц, Н. Миллер); поведенческое (А. Басе, А. Бандура, Р. Сирс); социометрическое (Д. Морено, Э. Дженигс, С. Долд, Г. Гурвич); интеракционистское (Д. Мид, Т. Шибутани, Д. Шпигель). Западная социология конфликта (социал-дарвинизм,

Документ: Рабочая программа

Дата разработки: сентябрь 2009

Разработчик: доцент кафедры КТЛ В.Н.Скворцова



марксизм, функциональная теория конфликта, структурный функционализм, «конфликтная модель общества» и т.д.).

2. Внутриличные конфликты – 4 ч.

Внутриличный конфликт как острое негативное переживание, вызванное борьбой структур внутреннего мира личности (мотивов, ценностей, самооценок). Виды внутриличных конфликтов: мотивационный, нравственный, ролевой, адаптационный, нерелизованного желания, неадекватной самооценки. Фрустрация и защитные механизмы психики: отрицание, вытеснение, фантазии, проекция, замещение, рационализация и т.п.

3. Тренинг «Основные элементы конфликта» (2ч.)

Студентам предлагается описание конфликтных ситуаций, в которых необходимо определить зону разногласий, предмет, причины, объективные и субъективные составляющие и т.п. Эксперты из числа студентов оценивают ответы.

4. Психологические составляющие конфликта – 4 ч.

Социально-психологические причины конфликтов: потери и искажения информации в процессе межличностной и межгрупповой коммуникации; разбалансированное ролевое взаимодействие людей; выбор разных способов оценки результатов деятельности; разный подход к оценке одних и тех же сложных событий; внутригрупповой фаворитизм (предпочтение членов своей группы представителям других социальных групп); соревнование и конкуренция между людьми; ограниченная способность к децентрации (изменению собственной позиции в результате сопоставления ее с позициями других людей); психологическая несовместимость; стремление к власти; желание получать от окружающих больше, чем отдавать им и др.



Индивидуально-психологические особенности оппонентов в конфликтном взаимодействии: низкая конфликтоустойчивость, субъективная оценка поведения партнера как недопустимого, сниженная эмпатия, неадекватный – заниженный или завышенный - уровень притязаний, акцентуации характера, эмоциональность и др.

5. Типология конфликтных личностей – 2 ч.

Личностно-функциональные причины конфликтов. Уровень конфликтности личности. Типы конфликтных личностей (демонстративный, ригидный, неуправляемый, рационалист, сверхточный, безвольный). Другие типологии конфликтных личностей.

6. Деловая игра «Поведение конфликтантов» (2ч.)

Студенты оценивают различные стили поведения оппонентов в конфликтах, прогнозируют развитие конфликта в зависимости от стратегии и используемых тактик поведения (см.5.1.,8).

7. Деловая игра «Динамика конфликта» (2ч.)

Студенты моделируют конфликтную ситуацию и отдельные этапы ее развития, прогнозируют варианты завершения (см.5.1.,8).

8. Деловая игра «Способы выхода из конфликта» (2ч.)

Студенты самостоятельно моделируют конфликтные ситуации и различные модели их завершения. Эксперты из числа студентов оценивают способы выхода из конфликтов.

9. Тренинг «Диагностика конфликта» (4ч.)

Документ: Рабочая программа

Дата разработки: сентябрь 2009

Разработчик: доцент кафедры КТЛ В.Н.Скворцова



Занятие посвящено выработке навыков диагностики конфликтов, их типов и составляющих. Студентам предлагается карта-схема диагностики, в соответствии с которой анализируются различные конфликтные ситуации (см.5.1.,8).

10. Тренинг «Конфликтный менеджмент в организации» (4ч.)

Преподаватель озвучивает примеры конфликтных ситуаций в организациях, студенты обсуждают способы воздействия на них, выявляя наиболее оптимальные и эффективные (в том числе информационные, административные, социально-психологические, коммуникативные и т.д.). На следующее занятие студенты готовят друг другу задания по управлению конфликтами в организации, обсуждают варианты их решения.

4. Программа самостоятельной познавательной деятельности

Программа самостоятельной познавательной деятельности включает подготовку рефератов, докладов по тематикам семинарских и лекционных занятий. Студентам предлагается выбрать из нижеприведенного списка тему и выполнить ее письменно согласно требованиям и/или представить устно.

4.1.Методические указания

по выполнению реферата в письменной форме и/или представлению доклада в устной форме

Подготовка реферата имеет цели:

- а) закрепление, расширение и углубление теоретических знаний по изучаемому курсу;
- б) развитие практических навыков самостоятельной работы со специальной литературой;
- в) выяснение степени подготовленности студента к самостоятельным, ответственным суждениям и оценкам конфликтологических идей, концепций.

Документ: Рабочая программа

Дата разработки: сентябрь 2009

Разработчик: доцент кафедры КТЛ В.Н.Скворцова



Реферат представляет собой обзор литературы по какой-либо проблеме (изложение содержания работ, книг, статей, с обозначением позиций их авторов по соответствующим вопросам). Автор реферата анализирует, сопоставляет эти позиции и высказывает свою позицию. Текст реферата обязательно должен включать ссылки на источники, обозначенные в списке литературы с указанием страниц.

Структура реферата:

1. Титульный лист (оформление титульного листа дано в Приложении 1)
2. Развернутый план реферата (включая введение и заключение)
3. Текст, соответствующий пунктам плана и с краткими выводами по каждому пункту плана
4. Список использованной литературы

Реферат должен иметь объем не менее 15 страниц формата А 4, кегель 14, интервал 1,5, верхнее и нижнее поле 2 см., правое – 1,5 см., левое – 3 см. Возможны художественные иллюстрации, рисунки, таблицы. Реферат скрепляется.

Письменно выполненный реферат представляется в форме устного доклада в рамках лекционного или практического занятия. Докладчику предоставляется 15-20 минут для доклада по заявленной теме. Использование презентации Power Point приветствуется.

4.2. Тематика рефератов, дополнительных докладов и дискуссионных вопросов

1. История становления конфликтологических идей.
2. Конфликт, его место и роль в жизни людей.
3. Природа конфликта: многообразие подходов.
4. Причины и движущие силы конфликта.
5. Виды и формы конфликтов.
6. Рациональное и иррациональное в конфликте.



7. Сферы разворачивания конфликтов.
8. Виды внутриличностных конфликтов.
9. Способы психологической защиты и разрешения внутриличностных конфликтов.
10. Динамика конфликта, этапы его протекания.
11. Стили поведения в конфликтных ситуациях.
12. Условия и факторы конструктивного разрешения деловых конфликтов.
13. Медиаторство как способ урегулирования конфликтов.
14. Типология конфликтных личностей.
15. Стратегии и тактики поведения в конфликте.
16. Коммуникации в конфликтных ситуациях.
17. Информационный подход к изучению и урегулированию конфликтов.
18. Связи с общественностью как форма прикладной конфликтологии.
19. Проблема предупреждения конфликтов.
20. Управленческая и корпоративная этика в условиях конфликта.
21. Технологии управления конфликтами в организации.

5. Текущий и итоговый контроль результатов изучения дисциплины

Цель применения контрольных заданий в ходе изучения материалов дисциплины является проверка усвоения информации и умение оперировать ей как в ходе ответов на простые вопросы с выбором вариантов ответа, так и при ответе на вопросы, предполагающие свободный ответ.

Периодичность проведения контрольных работ или тестов зависит от объема информации и в среднем проводится через каждые две лекции.



5.1.Образцы тестовых заданий и контролирующих материалов

1. На этом этапе развития конфликта у сторон происходит переоценка сложившихся конфликтных отношений, расстановки сил, осознание «цены» конфликта, собственных возможностей и т.д. Накал борьбы ослабевает, стороны начинают искать средства и условия примирения либо какого-то другого способа выхода из конфликта. *О каком этапе развития конфликта идет речь:*
 - *предконфликтная ситуация,*
 - *возникновение (начало),*
 - *апогей (кульминация),*
 - *развитие (эскалация, нарастание),*
 - *завершение*
 - *постконфликт*
2. Выделите основные модели завершения конфликта:
 - *угасание,*
 - *воспламенение,*
 - *устранение,*
 - *исчезновение,*
 - *перерастание в другой конфликт,*
 - *разрешение, урегулирование*
3. Развитие конфликтной ситуации в конфликт – многоэтапный процесс. Различают несколько стадий конфликта. Расположите их в соответствии с логикой развития конфликта:

1.апогей (кульминация),

2. возникновение (начало),



- 3. *предконфликтная ситуация,*
- 4. *развитие (эскалация, нарастание),*
- 5. *постконфликт*
- 6. *завершение*

4. Соотнесите стратегии поведения в конфликте (сотрудничество, компромисс, приспособление (уступка), избегание (бездействие), соперничество (конкуренция) и различные тактики (совокупность приемов воздействия на оппонента):

- *захвата и удержания объекта конфликта,*
- *физического или психологического насилия,*
- *давления,*
- *демонстративных действий,*
- *тактики соглашательства, дружелюбия,*
- *тактики сделок*

5. Соотнесите модели завершения конфликта (урегулирование, устранение, перерастание в другой конфликт, угасание, разрешение) и их признаки:

- *временное прекращение противодействия при сохранении основных признаков конфликта: противоречия и напряженных отношений;*
- *такое воздействие на конфликт, в результате которого ликвидируются его основные структурные элементы;*
- *в отношениях сторон возникает новое, более значимое противоречие и происходит смена предмета конфликта;*
- *совместная деятельность его участников, направленная на прекращение противодействия и решение проблемы, которая привела к столкновению;*



-в устранении противоречия между оппонентами принимает участие третья сторона. Ее участие возможно как с согласия противоборствующих сторон, так и без их согласия

6. Соотнесите роли третьих лиц в урегулировании конфликта (Наблюдатель, Третейский судья, Посредник, Арбитр, Помощник) с их описанием:

- наиболее авторитарная роль, он обладает наибольшими возможностями по определению вариантов решения проблемы. Он изучает проблему, заслушивает обе стороны и выносит вердикт, который не оспаривается.*
- обладает значительными полномочиями. Он изучает конфликт, обсуждает его с участниками, затем выносит окончательное решение, которое обязательно для выполнения. Однако стороны могут не согласиться с решением и обжаловать его в вышестоящих инстанциях.*
- более нейтральная роль. Обладая специальными знаниями, он обеспечивает конструктивное обсуждение проблемы. Окончательное решение остается за оппонентами.*
- в регулировании конфликта участвует с целью совершенствования процесса обсуждения проблемы, организации встреч и переговоров, не вмешиваясь в полемику по поводу содержания проблемы и принятия окончательного решения.*
- своим присутствием в зоне конфликта сдерживает стороны от нарушения ранее достигнутых договоренностей и от взаимной агрессии. Его присутствие создает условия для решения спорных вопросов путем переговоров.*

7. Соотнесите технологии регулирования конфликта (организационные, социально-психологические, коммуникативные, информационные) с их названиями:

- ликвидация дефицита информации в конфликте; исключение ложной, искаженной информации; устранение слухов и т. д.;*
- решение кадровых вопросов; использование методов поощрения и наказания; изменение условий взаимодействия сотрудников и т. п.;*



- работа с неформальными лидерами и микрогруппами; снижение социальной напряженности и улучшение социально-психологического климата в коллективе...;
- организация общения между субъектами конфликта и их сторонниками; обеспечение эффективного взаимодействия.

8. Задания для самостоятельной работы:

1. Опишите конфликтную ситуацию, участником которой вы являлись: социальное пространство; участников конфликта и их ролевые характеристики; социально–демографические и значимые для развития данного конфликта психологические особенности; начало, динамику и конфликтные действия; результат конфликта, его последствия для взаимоотношений сторон. Если конфликт незавершенный, представьте возможный прогноз его развития.
2. Обменяйтесь со студентами в группе описаниями конфликтов (без анализа). Выполните свой анализ полученного описания конфликта. Сравните его с «авторским» и обсудите полученные разночтения или разные интерпретации одной и той же конфликтной ситуации.
3. Выберите в группе «конфликтолога», обратитесь к нему за консультацией по поводу своего описанного конфликта. После консультации вся группа обсуждает возникшее понимание конфликтной ситуации, фиксирует и дополняет возможные формы управления данной ситуацией.
4. Попробуйте себя в роли «конфликтолога»: выслушайте кого–то из студентов с его конфликтом и, соблюдая правила консультативной беседы, разберитесь в его конфликтной ситуации и определите возможные варианты работы с данным конфликтом.



5. Выполните конфликтологический анализ описанной ситуации: определите тип конфликта, предмет разногласий, причины возникновения, объективные и субъективные составляющие, инцидент, оппонентов, их ранги и стили поведения, степень интенсивности конфликта, динамику, другие составляющие. Охарактеризуйте гипотетические модели развития и варианты завершения конфликта, стратегии выхода из него. Обозначьте возможности управления конфликтом.

а) «Инженер обратился к непосредственному начальнику с заявлением разрешить ему уйти в отпуск на 2 недели раньше, чем положено по графику:

на работе дел немного, а дома – ремонт. Начальник не подписал заявление, сказав: «Пойдете по графику». Подчиненный обратился к директору и тот подписал заявление. Когда инженер вернулся из отпуска, начальник, придравшись к чему-то, лишил его премии. Инженер подал заявление в конфликтную комиссию, оспаривая наказание».

б) Рассказ машинистки: «Старший по должности сотрудник дает мне срочное задание, которое я принимаюсь выполнять немедленно. Вскоре другой сотрудник, занимающий аналогичную должность, принес задание, тоже срочное. Я объясняю, что выполняю срочную работу и не могу сию минуту взяться за новое задание. Он настаивает, я отказываю. Он идет жаловаться на меня начальнику, но того нет, он возвращается и продолжает настаивать на своем. Разговор пошел на повышенных тонах, после чего я наделала ошибок в работе и в итоге оказалась недоволен и первый сотрудник».

в) Две подружки - подростки. Одна из обеспеченной семьи, другая – из многодетной, малообеспеченной. Вторая пользовалась большим успехом у одноклассников, которым очень дорожила. Первая пришла в школу в новой, модной одежде. На нее все обратили внимание, на вторую в этот день никто не смотрел. В слезах она пришла



домой и ставит родителям условие: или они покупают ей модную одежду или она не пойдет в школу. Денег на покупку нет. Как поступить родителям, чтобы девочка пошла в школу?

г) «У моего друга произошел конфликт с его подругой. Они за две недели взяли билеты в театр, но в день спектакля у друга возникло непредвиденное препятствие. Дело в том, что он занимается бизнесом. И в этот день возникли сложности с поставкой товара. Если их срочно не разрешить, он может прогореть. Он сообщает это подруге, извиняется и просит поход в театр отложить на другой день. Девушка расстроена и настаивает на театре, говоря, что настоящий мужчина так не поступит с дамой. Друг в театр не пошел, хотя и переживал, что так получилось. Они поссорились».

д) Владелец частной фирмы решил построить на пустыре, рядом со своим офисом, еще одно здание. Узнав об этом, жители соседних домов обратились к властям района с просьбой запретить строительство, т.к. на этом месте жители хотели бы своими силами устроить сквер. Власти отказали, люди начали устраивать акции протеста рядом с офисом предпринимателя и на месте начинающегося строительства, мешая ходу работ.

5.2. Вопросы к зачету

1. История становления конфликтологических идей.
2. Природа и сущность конфликта.



3. Типология конфликтов.
4. Функции конфликтов.
5. Внутриличный конфликт, его признаки и способы разрешения.
6. Структура конфликта.
7. Детерминация конфликтов.
8. Типология конфликтных личностей.
9. Динамика конфликта.
10. Причины межличностных конфликтов.
11. Сферы межличностных конфликтов.
12. Формы завершения конфликтов.
13. Медиация как форма разрешения конфликтов.
14. Стили поведения в конфликтных ситуациях.
15. Профилактика конфликтов в организации.
16. Конфликт в организации: виды, источники и проявления.
17. Конфликты в группе и между группами.
18. Связи с общественностью как форма прикладной конфликтологии.
19. Управленческая и корпоративная этика в условиях конфликта.
20. Технологии управления конфликтами в организации.

**Рабочая программа учебной
дисциплины**



Ф ТПУ 7.1 -21/01

РЕЙТИНГ-ЛИСТ

Всего баллов 1000
Зачет 600min

по дисциплине КОНФЛИКТОЛОГИЯ
на весенний семестр 2009/2010 уч./г.
Лектор Скворцова В.Н.
Факультет ГФ
Курс 4
Группы 11160

число недель 16
лекций 32 ч.
семинары 32
инд. занятия 64 ч.

мод ули	Темы лекций	бал л	Темы семинаров	Балл max.	Доп. доклад ы на семина ре или рефера т	Рубеж : контр ольна я работа	Ауд. самос т. работа / тесты	Итого вый контр оль	Балл max.
1	Тема 1. Конфликтология как наука (2ч.) Тема 2. Конфликт, его природа и сущность (2 ч.). Тема 3. Типология конфликтов (2ч.) Тема 4. Структура и детерминанты конфликта. (4ч.) Тема 5. Личностный компонент в конфликтной ситуации (4ч.)	10 10 10 10 10	1. История становления конфликтологических идей – 4 ч. 2. Внутриличностные конфликты – 4 ч. 3. Тренинг «Основные элементы конфликта» -2ч. 4. Психологические составляющие конфликта – 4 ч. 5. Типология конфликтных личностей – 2 ч.	40 40 40 30 30	50	50	50	50	
	всего	50		180	50	50	50	50	430

Документ: Рабочая программа
Дата разработки: сентябрь 2009
Разработчик: доцент кафедры КТЛ В.Н.Скворцова



2	Тема 6. Сферы развертывания межличностных конфликтов (2ч.) Тема 7. Динамика конфликта (4ч.) Тема 8. Способы завершения конфликтов (4ч.) Тема 9. Возможности управления конфликтной ситуацией (4ч.) Тема 10. Конфликтный менеджмент в организации (4 ч.)	10 10 10 10 10	1. Деловая игра «Стили поведения конфликтантов» -2ч. 2. Деловая игра «Динамика конфликта» -2ч. 3. Деловая игра «Способы выхода из конфликта» -2ч. 4. Тренинг «Диагностика конфликта» -4ч. 5. Конфликтный менеджмент в организации- 4 ч.	30 30 30 40 60	50	50	50	50	
	всего	50		190	50	50	50	50	440
	зачет								130
ито го		100		370	100	100	100	100	550-1000

Лектор _____
Зав.каф. _____



6. Учебно-методическое обеспечение дисциплины

1.1. Перечень используемых информационных продуктов

- Power Point
- Windows X

6.2. Перечень рекомендуемой литературы

Основная литература

1. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология: Учебник для вузов – М.: ЮНИТИ, 1999.– 551 с.
2. Гришина Н.В. Психология конфликта.– СПб: Издательство «Питер», 2000. – 464 с.
3. Курбатов В.И. Конфликтология. – Ростов н/Д: Феникс, 2005. – 445 с.
4. Бородкин Ф.М., Коряк Н.М. Внимание: конфликт! - Новосибирск: Наука, 1993. – 142 с.
5. Бродаль Х. Девять ступеней вниз или Ссоры - конфликты – войны // Знание - сила, 1991, № 11, с. 60 - 66.
6. Здравомыслов А.Г. Социология конфликта. - М.: АО “Аспект Пресс”, 1994.- 317 с.
7. Зигерт В., Ланге Л. Руководить без конфликтов. - М.: Экономика, 1990. – 335 с.
8. Руткевич М. Природа конфликта // Свободная мысль, 1994, № 6, с.117
9. Дарендорф Р. Элементы теории социального конфликта // СОЦИС, 1994, № 5, с. 142
10. Сперанский В.И. Конфликт: сущность и особенности его проявления. //Социально-политический журнал, 1995, № 4, с.152
11. Чумиков А.Н. Управление конфликтом и конфликтное управление как новые парадигмы мышления и действия. // СОЦИС, 1995, № 3. с. 52.

Дополнительная литература

1. Фишер Р.,Юри У. Путь к согласию. Или переговоры без поражения. - М.: Наука, 1990, 158 с.
2. Дип С., Сесмен Л. Верный путь к успеху: 1600 советов менеджерам.- М.: АСТ.1995. – 384 с.
3. Иосефович Н. Ты - босс! Как стать толковым руководителем. - М.: АСТ , 1995. – 384 с.
4. Курбатов В.И. Стратегия делового успеха – Ростов–на–Дону: Феникс, 1995. – 416 с.



5. Запрудский Ю.Г. Внутри конфликта // СОЦИС, 1993, №7.
6. Конфликты: многообразие, пути и способы преодоления. // СОЦИС, № 11, с.153.
7. Корнелиус Х., Фэйр Ш. Выиграть может каждый. Как разрешать конфликты. - М.: Стрингер, 1992. – 212 с.
8. Ликсон Ч. Конфликт: семь шагов к миру. - Спб.: Публишинг, 1997. – 160с.
9. Скотт Д.Г. Конфликты и пути их преодоления. – Киев: Внешторгиздат, 1991. – 190 с.



Приложение 1

Образец титульного листа реферата

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ПО ОБРАЗОВАНИЮ
Государственное образовательное учреждение высшего
профессионального образования
«ТОМСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Гуманитарный факультет
Кафедра культурологии и социальной коммуникации
Специальность «Связи с общественностью»

« _____ »
(название реферата)

Реферат по курсу «Конфликтология»

Выполнил:

ФИО студента

группа

Проверил:

ФИО

должность, уч.степень

Томск 2009

КОНФЛИКТОЛОГИЯ

Рабочая программа, методические указания и
контрольные задания

Составитель: **СКВОРЦОВА ВАЛЕНТИНА НИКОЛАЕВНА**
доцент, кандидат философских наук

*Рецензент: Н.А. Колодий, д.ф.н., профессор каф. культурологии и
социальной коммуникации ГФ ТПУ*

Подписано к печати ...
Формат 60х84 / 16 Бумага писчая ZOOM
Плоская печать. Усл. печ. л. Уч.- изд. л....
Тираж ... экз. Заказ № ...
Цена свободная. Издательство ТПУ.
634050, Томск, пр. Ленина,30