

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное учреждение  
высшего профессионального образования  
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"  
Отделение социально-политических наук



**УТВЕРЖДАЮ**

Проректор  
по образовательной деятельности КФУ  
Проф. Минзарипов Р.Г.

"\_\_\_" 20\_\_\_ г.

**Программа дисциплины**  
Культура поведения в конфликте Б1.В.ОД.18

Направление подготовки: 37.03.02 - Конфликтология

Профиль подготовки:

Квалификация выпускника: академический бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

**Автор(ы):**

Шибанова Н.А.

**Рецензент(ы):**

Маврин О.В.

**СОГЛАСОВАНО:**

Заведующий(ая) кафедрой: Большаков А. Г.

Протокол заседания кафедры № \_\_\_\_ от "\_\_\_\_" 201\_\_\_\_ г

Учебно-методическая комиссия Института социально-философских наук и массовых коммуникаций (отделение социально-политических наук):

Протокол заседания УМК № \_\_\_\_ от "\_\_\_\_" 201\_\_\_\_ г

Регистрационный №

Казань  
2014

## **Содержание**

1. Цели освоения дисциплины
2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы
3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины /модуля
4. Структура и содержание дисциплины/ модуля
5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения
6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов
7. Литература
8. Интернет-ресурсы
9. Материально-техническое обеспечение дисциплины/модуля согласно утвержденному учебному плану

Программу дисциплины разработал(а)(и) ассистент, к.н. Шибанова Н.А. Кафедра конфликтологии Отделение социально-политических наук , NASHibanova@kpfu.ru

## 1. Цели освоения дисциплины

Целью курса "Культура поведения в конфликте" сформировать у студентов представление о различных моделях поведения в конфликте, о психологических и социальных детерминантах выбора моделей поведения, о последствиях, которые они влекут.

Для профессионального (конфликтологического) образования особо важным является не только приобретение знаний о конструктивном поведении в конфликтной ситуации, но и выработка механизмов и технологий разрешения, урегулирования, прогнозирования развития различных конфликтов.

## 2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы высшего профессионального образования

Данная учебная дисциплина включена в раздел " Б1.В.ОД.18 Дисциплины (модули)" основной образовательной программы 37.03.02 Конфликтология и относится к обязательные дисциплины. Осваивается на 4 курсе, 7 семестр.

Приступая к изучению данного курса, студенты должны обладать знаниями по курсу "Социология", "Общая конфликтология", "Психология". При освоении данной дисциплины необходимы предварительные знания основных законов становления и развития бытия, человека и мышления, умения и готовность обучающихся к изучению моделей поведения в конфликтных ситуациях.

## 3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины /модуля

В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ОК-1 (общекультурные компетенции)	владеет научным мировоззрением, обладает культурой мышления, способен к восприятию, анализу, обобщению информации, постановке исследовательских целей и задач, выбору научно-обоснованных путей их достижения и решения;
ОК-13 (общекультурные компетенции)	уметь оценивать качество и содержание информации, выделять наиболее существенные факты и концепции, давать им собственную оценку и интерпретацию;
ОК-2 (общекультурные компетенции)	знание основных законов и особенностей развития природы, общества и человека, принимать значимые проблемы;
ОК-4 (общекультурные компетенции)	способность анализировать социально-значимые процессы и проблемы, умение использовать основные положения и методы социальных, гуманитарных и экономических наук при решении социальных и профессиональных задач;
ПК-10 (профессиональные компетенции)	способность реализовывать социальные программы, направленные на достижение мира, социального компромисса, позитивного консенсуса, толерантности в различных сферах жизни общества.
ПК-3 (профессиональные компетенции)	способность применять методологию междисциплинарного анализа конфликта и мира, использовать категориальный аппарат гуманитарных и социальных наук с учетом предметного поля конфликтологии, многофакторной обусловленности конфликта и мира;

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ПК-5 (профессиональные компетенции)	владеет основными методами, способами и средствами получения, хранения, переработки и представления информации для решения профессиональных и социально значимых задач;
ПК-9 (профессиональные компетенции)	способность разрабатывать социальные программы, снижающие уровень конфликтогенности в социальных сообществах и укрепляющие системы безопасности и мирных способов взаимодействия;

В результате освоения дисциплины студент:

1. должен знать:

основные модели поведения в конфликтной ситуации;  
причины, функции, динамику, участников и способы урегулирования межличностных и межгрупповых конфликтов;

психологические и социальные причины, обуславливающие выбор определенной модели поведения в конфликте.

#### 4. Структура и содержание дисциплины/ модуля

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных(ые) единиц(ы) 108 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины зачет в 7 семестре.

Суммарно по дисциплине можно получить 100 баллов, из них текущая работа оценивается в 50 баллов, итоговая форма контроля - в 50 баллов. Минимальное количество для допуска к зачету 28 баллов.

86 баллов и более - "отлично" (отл.);

71-85 баллов - "хорошо" (хор.);

55-70 баллов - "удовлетворительно" (удов.);

54 балла и менее - "неудовлетворительно" (неуд.).

#### 4.1 Структура и содержание аудиторной работы по дисциплине/ модулю Тематический план дисциплины/модуля

N	Раздел Дисциплины/ Модуля	Семестр	Неделя семестра	Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах)			Текущие формы контроля
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
1.	Тема 1. Тема 1. Понятие культура поведения в конфликте	7	1	2	2	0	дискуссия устный опрос
2.	Тема 2. Тема 2. Человеческий фактор в конфликте	7	2	2	2	0	устный опрос научный доклад

N	Раздел Дисциплины/ Модуля	Семестр	Неделя семестра	Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах)			Текущие формы контроля
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
3.	Тема 3. Тема 3. Субъективные и объективные факторы выбора модели поведения в конфликтной ситуации.	7	3	2	4	0	устный опрос научный доклад
4.	Тема 4. Тема 4. Психологическая составляющая культуры поведения в конфликте.	7	4	2	2	0	научный доклад тестирование
5.	Тема 5. Тема 5. Типичное поведение в конфликтной ситуации.	7	5	2	2	0	домашнее задание научный доклад устный опрос
6.	Тема 6. Тема 6. Значение коммуникации при реализации моделей поведения в конфликтной ситуации.	7	6	2	4	0	устный опрос деловая игра
7.	Тема 7. Тема 7. Культура поведения в коммуникационных конфликтах.	7	7	2	4	0	научный доклад устный опрос
8.	Тема 8. Тема 8. Роль информационной составляющей в культуре поведения в конфликте.	7	8	2	4	0	презентация
9.	Тема 9. Тема 9. Культура поведения в процессе регулирования, разрешения предупреждения и предотвращения конфликтов.	7	9	2	6	0	контрольная работа научный доклад
10.	Тема 10. Тема 10. Культура поведения при конфликте в коллективе.	7	10	2	4	0	дискуссия
.	Тема . Итоговая форма контроля	7		0	0	0	зачет
	Итого			20	34	0	

## 4.2 Содержание дисциплины

### Тема 1. Тема 1. Понятие культуры поведения в конфликте

#### лекционное занятие (2 часа(ов)):

Понятие культуры поведения и культуры поведения в конфликте. Внешняя и внутренняя культура человека. Связь и противоречия внутренней и внешней культуры. Две составляющие внешней культуры: значение общественного мнения и совести (внешние и внутренние регуляторы).

#### практическое занятие (2 часа(ов)):

Понятие культуры поведения и культуры поведения в конфликте. Внешняя и внутренняя культура человека. Связь и противоречия внутренней и внешней культуры. Две составляющие внешней культуры: значение общественного мнения и совести (внешние и внутренние регуляторы). Уровни правил поведения: общечеловеческие, национальные, региональные правила, правила социальных страт, профессиональных сообществ и организаций. Значение интеллектуальных ресурсов, опыта, такта и интуиции при выборе адекватных моделей поведения.

### Тема 2. Тема 2. Человеческий фактор в конфликте

#### лекционное занятие (2 часа(ов)):

Человек как социальное существо. Ощущения, восприятие, мышление, воображение, память как важнейшие оставляющие при выборе модели поведения в конфликте. Эффекты и источники негативных психологических установок и восприятия.

#### практическое занятие (2 часа(ов)):

Человек как социальное существо. Ощущения, восприятие, мышление, воображение, память как важнейшие оставляющие при выборе модели поведения в конфликте. Эффекты и источники негативных психологических установок и восприятия. Типы конфликтных личностей. Рекомендации для общения с различными типами конфликтных личностей.

### Тема 3. Тема 3. Субъективные и объективные факторы выбора модели поведения в конфликтной ситуации.

#### лекционное занятие (2 часа(ов)):

Значение субъективных факторов: пол; возраст; особенности воспитания; уровень образования; особенности восприятия окружающей действительности; наличие психотравмирующего опыта в прошлом; тип нервной деятельности (холерик, флегматик, сангвиник, меланхолик). Интеллектуальные, волевые, эмоциональные и социальные качества личности.

#### практическое занятие (4 часа(ов)):

Значение субъективных факторов: пол; возраст; особенности воспитания; уровень образования; особенности восприятия окружающей действительности; наличие психотравмирующего опыта в прошлом; тип нервной деятельности (холерик, флегматик, сангвиник, меланхолик). Интеллектуальные, волевые, эмоциональные и социальные качества (справедливость, ответственность, правосознание) личности. Роль объективных факторов (объект и предмет конфликта, возможности сторон конфликта, менталитет, культура общества, особенности социальной среды, уровень благосостояния общества, политическая ситуация в обществе).

### Тема 4. Тема 4. Психологическая составляющая культуры поведения в конфликте.

#### лекционное занятие (2 часа(ов)):

Содержание психологических механизмов разрешения конфликтов: регрессия; идентификация; вытеснение; отрицание; сублимация; замещение; проекция; рационализация. Понятие психологической совместимости.

#### практическое занятие (2 часа(ов)):

Содержание психологических механизмов разрешения конфликтов: регрессия; идентификация; вытеснение; отрицание; сублимация; замещение; проекция; рационализация. Понятие психологической совместимости. Способы укрепления психологической совместимости. Поведение при зарождении конфликта в среде психологически совместимых людей. Внутриличностные, межличностные и структурные методы разрешения конфликтов.

## **Тема 5. Тема 5. Типичное поведение в конфликтной ситуации.**

### **лекционное занятие (2 часа(ов)):**

Уникальность и стандартность конфликтов. Пяти стилей конфликтного поведения: уклонение, приспособление, конфронтация, сотрудничество, компромисс. Характеристика основных стилей поведения, их продуктивность и недостатки. Конструктивная, деструктивная и конформистская модели поведения в конфликтной ситуации. Сетка Томаса - Килменна. Значение интересов и характера предпринимаемых действий при выборе поведения в конфликте. Тест Томаса - Килменна.

### **практическое занятие (2 часа(ов)):**

Уникальность и стандартность конфликтов. Пяти стилей конфликтного поведения: уклонение, приспособление, конфронтация, сотрудничество, компромисс. Характеристика основных стилей поведения, их продуктивность и недостатки. Сетка Томаса - Килменна. Значение интересов и характера предпринимаемых действий при выборе поведения в конфликте. Тест Томаса - Килменна. Методика и результативность теста Томаса - Килменна. Тесты на выявление склонности в выборе способов разрешения конфликтов. Оценка акцентуации характера по методике Шмишека. Тесты самооценки конфликтности. Тест "Тактика поведения в конфликте". Оценка стратегий поведения в конфликте по методике Дж. Г. Скотт.

## **Тема 6. Тема 6. Значение коммуникации при реализации моделей поведения в конфликтной ситуации.**

### **лекционное занятие (2 часа(ов)):**

Общение, как социально-психологический процесс, характеризующийся коммуникативным, интерактивным и перцептивным аспектами. Основные функции коммуникаций: информационно - коммуникативная, регулятивно - управляющая, эмоционально - коммуникативная, аутокоммуникация. Фазы общения. Коммуникации как источник конфликта.

### **практическое занятие (4 часа(ов)):**

Общение, как социально-психологический процесс, характеризующийся коммуникативным, интерактивным и перцептивным аспектами. Основные функции коммуникаций: информационно - коммуникативная, регулятивно - управляющая, эмоционально - коммуникативная, аутокоммуникация. Фазы общения. Роль целевых установок конфликтантов. Методики снижения напряжения. Методика конструктивного спора. Стиль и результат спора. Коммуникации как источник конфликта. Горизонтальные и вертикальные конфликты по коммуникационной направленности.

## **Тема 7. Тема 7. Культура поведения в коммуникационных конфликтах.**

### **лекционное занятие (2 часа(ов)):**

Причины коммуникативных конфликтов. Факторы, способствующие возникновению напряжения и конфликтов при коммуникации. "Барьеры" коммуникаций. Принципы "ненасильственной коммуникации" Маршала Розенберга. Обратная связь в процессе коммуникации.

### **практическое занятие (4 часа(ов)):**

Причины коммуникативных конфликтов. Факторы, способствующие возникновению напряжения и конфликтов при коммуникации. "Барьеры" коммуникаций. Принципы "ненасильственной коммуникации" Маршала Розенберга. Обратная связь в процессе коммуникации. Значение сопреживания при разрешении конфликтов. Эффекты восприятия человека человеком: эффект "Ореола", эффект внешней привлекательности, эффект превосходства и др.

## **Тема 8. Тема 8. Роль информационной составляющей в культуре поведения в конфликте.**

### **лекционное занятие (2 часа(ов)):**

Влияние информации на конфликт. Каналы восприятия информации. Матрица Джохари. Нейтральные коммуникационные техники и техники, способствующие пониманию партнера. Исказжение информации как одна из основных причин возникновения конфликтов.

### **практическое занятие (4 часа(ов)):**

Влияние информации на конфликт. Каналы восприятия информации. Матрица Джохари. Нейтральные коммуникационные техники и техники, способствующие пониманию партнера. Искажение информации как одна из основных причин возникновения конфликтов. Механизм искажения информации, влияющие на поведение в конфликтной ситуации: психологическое заражение, внушение, подражание, соревнование, убеждение и конформизм. Ошибки в разговоре и при слушании.

### **Тема 9. Тема 9. Культура поведения в процессе регулирования, разрешения предупреждения и предотвращения конфликтов.**

#### **лекционное занятие (2 часа(ов)):**

Основные понятия: регулирования, разрешения, управления, предотвращения, оценка и минимизации последствий конфликтов. Функциональные и дисфункциональные последствия конфликтов. Модели урегулирования конфликта. Основные этапы оптимального урегулирования конфликтов. Принципы разрешения конфликтов Институализация и легитимизация конфликтов. Структурирование конфликтующих групп. Участники конфликта и их виды: противоборствующие стороны, подстрекатели, пособники, организаторы, посредники. Групповая зависимость и социальные связи. Условия успешного разрешения конфликта.

#### **практическое занятие (6 часа(ов)):**

Основные понятия: регулирования, разрешения, управления, предотвращения, оценка и минимизации последствий конфликтов. Функциональные и дисфункциональные последствия конфликтов. Модели урегулирования конфликта. Основные этапы оптимального урегулирования конфликтов. Принципы разрешения конфликтов Институализация и легитимизация конфликтов. Структурирование конфликтующих групп. Участники конфликта и их виды: противоборствующие стороны, подстрекатели, пособники, организаторы, посредники. Групповая зависимость и социальные связи. Условия успешного разрешения конфликта. Последовательность примирительных процедур и принципы ведения переговоров. Заблуждения, затягивающие разрешения конфликта. Правила ведения разговора при разрешении конфликта. Техники коммуникации при ситуации назревающего конфликта. Понятие бесконфликтного поведения. Способы бесконфликтного поведения.

### **Тема 10. Тема 10. Культура поведения при конфликте в коллективе.**

#### **лекционное занятие (2 часа(ов)):**

Коллектив и уровень его конфликтности. Трудовой коллектив. Признаки, виды коллектива. Деловые и личные отношения в коллективе, нормы и их роль при выборе модели поведения в конфликтной ситуации. Причины возникновения конфликтов в коллективах. Личность и коллектив. Роль руководителя в конфликте и его функции.

#### **практическое занятие (4 часа(ов)):**

Коллектив и уровень его конфликтности. Трудовой коллектив. Признаки, виды коллектива. Деловые и личные отношения в коллективе, нормы и их роль при выборе модели поведения в конфликтной ситуации. Причины возникновения конфликтов в коллективах. Личность и коллектив. Роль руководителя в конфликте и его функции. Руководитель как субъект конфликта и как арбитр. Качества, необходимые руководителю для успешного разрешения конфликтов. Профилактика конфликтов в коллективе. Способы профилактики конфликтов в коллективе.

### **4.3 Структура и содержание самостоятельной работы дисциплины (модуля)**

N	Раздел Дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
1.	Тема 1. Тема 1. Понятие культуры поведения в конфликте	7	1		1	дискуссия
				подготовка к устному опросу	1	устный опрос

N	Раздел Дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
2.	Тема 2. Тема 2. Человеческий фактор в конфликте	7	2		3	научный доклад
				подготовка к устному опросу	1	устный опрос
3.	Тема 3. Тема 3. Субъективные и объективные факторы выбора модели поведения в конфликтной ситуации.	7	3		3	научный доклад
				подготовка к устному опросу	1	устный опрос
4.	Тема 4. Тема 4. Психологическая составляющая культуры поведения в конфликте.	7	4		3	научный доклад
				подготовка к тестированию	5	тестирование
5.	Тема 5. Тема 5. Типичное поведение в конфликтной ситуации.	7	5		3	научный доклад
				подготовка домашнего задания	4	домашнее задание
				подготовка к устному опросу	1	устный опрос
6.	Тема 6. Тема 6. Значение коммуникации при реализации моделей поведения в конфликтной ситуации.	7	6		3	деловая игра
				подготовка к устному опросу	1	устный опрос
7.	Тема 7. Тема 7. Культура поведения в коммуникационных конфликтах.	7	7		3	научный доклад
				подготовка к устному опросу	1	устный опрос
8.	Тема 8. Тема 8. Роль информационной составляющей в культуре поведения в конфликте.	7	8	подготовка к презентации	10	презентация
9.	Тема 9. Тема 9. Культура поведения в процессе регулирования, разрешения предупреждения и предотвращения конфликтов.	7	9		3	научный доклад
				подготовка к контрольной работе	5	контрольная работа
10.	Тема 10. Тема 10. Культура поведения при конфликте в коллективе.	7	10		2	дискуссия
	Итого				54	

## **5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения**

При реализации данной программы используются классические формы проведения занятий: лекции и семинары. Лекционные занятия проходят в формате "проблемная лекция", а в ходе семинарских занятий используются такие методы работы со студентами как устный опрос и обсуждение материала по теме; выступления студентов с докладами с последующим обсуждением; работа с основной и дополнительной литературой; проведение ролевых игр, письменные контрольные работы и решение тестовых заданий, приготовление студентами презентаций.

## **6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов**

### **Тема 1. Тема 1. Понятие культуры поведения в конфликте**

дискуссия , примерные вопросы:

Проблемная дискуссия по теме внешние и внутренние регуляторы поведения в конфликтной ситуации.

устный опрос , примерные вопросы:

Устный опрос на семинаре по вопросам "Понятие культуры поведения", "Понятие культуры поведения в конфликте", "Внешняя и внутренняя культура человека", "Связь и противоречия внутренней и внешней культуры". Разбор приводимых преподавателем примеров по проблеме "Динамичность и контекстуальность иерархии уровней правил поведения".

### **Тема 2. Тема 2. Человеческий фактор в конфликте**

научный доклад , примерные вопросы:

Доклады по темам: "Человек социальное или психическое существо", "Культура поведения в конфликте в особых случаях: на улице, в семье, на работе, за рубежом", "Особенности поведения в конфликте в США и Великобритании", "Особенности поведения в конфликте во Франции и Германии", "Особенности поведения в конфликте в Японии, Китае и Корее".

устный опрос , примерные вопросы:

Устный опрос на семинаре по вопросам "Значение ощущения при выборе модели поведения в конфликте", "Значение восприятия при выборе модели поведения в конфликте", "Значение мышления при выборе модели поведения в конфликте", "Значение воображения при выборе модели поведения в конфликте", "Значение памяти при выборе модели поведения в конфликте", "Эффекты и источники негативных психологических установок и восприятия.", "Типы конфликтных личностей".

### **Тема 3. Тема 3. Субъективные и объективные факторы выбора модели поведения в конфликтной ситуации.**

научный доклад , примерные вопросы:

Доклады по темам: "Особенности поведения в конфликте холерика", "Особенности поведения в конфликте флегматика", "Особенности поведения в конфликте сангвиника", "Особенности поведения в конфликте меланхолика", "Социальные качества личности".

устный опрос , примерные вопросы:

Устный опрос на семинаре по вопросам "Понятие субъективных и объективных факторов", "Значение субъективных факторов при выборе модели поведения", "Роль объективных факторов", "Интеллектуальные, волевые, эмоциональные и социальные качества личности".

### **Тема 4. Тема 4. Психологическая составляющая культуры поведения в конфликте.**

научный доклад , примерные вопросы:

Доклады по темам: "Идентификация и регрессия как составляющие культуры поведения в конфликте", "Вытеснение и отрицание как составляющие культуры поведения в конфликте" "Сублимация и замещение как составляющие культуры поведения в конфликте" "Проекция и рационализация как составляющие культуры поведения в конфликте" "Поведение при зарождении конфликта в среде психологически совместимых людей".

тестирование , примерные вопросы:

Тестирование охватывает разделы дисциплины с 1-го по 5-й включительно. Сдаётся в бумажной форме. Примерные вопросы для теста: 1. Основными моделями поведения личности в конфликте являются: а) конструктивная, рациональная, деструктивная; б) компромисс, борьба, сотрудничество; в) рациональная, иррациональная, конформистская; г) конструктивная, деструктивная, конформистская; д) борьба, уступка, компромисс. 2. Кто из нижеперечисленных ученых разработал двухмерную модель стратегий поведения личности в конфликте: а) К. Томас и Р. Киллмен; б) Х. Корнелиус и Ш. Фейр; в) Д. Скотт и Ч. Ликсон; г) М. Дойч и Д. Скотт; д) Р. Фишер и У. Юри. 3. Сколько стратегий поведения личности в конфликте выделяется в двухмерной модели: а) 1; б) 2; в) 3; г) 4; д) 5. 4. Какое из сочетаний приводимых понятий имеет отношение к стратегиям поведения в конфликте: а) компромисс, критика, борьба; б) уступка, уход, сотрудничество; в) борьба, уход, убеждение; г) сотрудничество, консенсус, уступка; д) соглашение, сотрудничество, убеждение.

### **Тема 5. Тема 5. Типичное поведение в конфликтной ситуации.**

домашнее задание , примерные вопросы:

Тестирование 5 респондентов с помощью теста Томаса-Килменна. Анализ полученных данных. Сдаётся в бумажной или электронной форме.

научный доклад , примерные вопросы:

Доклады по темам: "Тесты на выявление склонности в выборе способов разрешения конфликтов", "Роль целевых установок конфликтантов", "Методики снижения напряжения как способ предотвращения конфликта", "Методика конструктивного спора", "Стиль и результат спора".

устный опрос , примерные вопросы:

Устный опрос на семинаре по вопросам "Уникальность и стандартность конфликтов", "Основные стили конфликтного поведения", "Характеристика основных стилей поведения, их продуктивность и недостатки".

### **Тема 6. Тема 6. Значение коммуникации при реализации моделей поведения в конфликтной ситуации.**

деловая игра , примерные вопросы:

Ролевая игра "Особенности поведения в конфликтах при различных темпераментах" Каждый студент дома разрабатывает модель поведения в конфликте в определенных условиях (на работе, дома, с друзьями, в театре) исходя из особенностей темперамента (холерик, флегматик, сангвиник, меланхолик).

устный опрос , примерные вопросы:

Устный опрос на семинаре по вопросам "Общение, как социально-психологический процесс" "Коммуникативный, интерактивный и перцептивный аспекты общения", "Основные функции коммуникаций", "Фазы общения", "Коммуникации как источник конфликта".

### **Тема 7. Тема 7. Культура поведения в коммуникационных конфликтах.**

научный доклад , примерные вопросы:

Доклады по темам: "Горизонтальные и вертикальные конфликты по коммуникационной направленности", "Принципы-ненасильственной коммуникации? Маршала Розенберга", "Значение сопереживания при разрешении конфликтов", "Эффекты восприятия человека человеком", "Качества, необходимые руководителю для успешного разрешения конфликтов".

устный опрос , примерные вопросы:

Устный опрос на семинаре по вопросам "Причины коммуникативных конфликтов", "Факторы, способствующие возникновению напряжения", "Конфликты при коммуникации", "Барьеры коммуникаций", "Обратная связь в процессе коммуникации".

### **Тема 8. Тема 8. Роль информационной составляющей в культуре поведения в конфликте.**

презентация , примерные вопросы:

Каждый студент готовит и представляет презентацию, представляющую собой анализ поведения сторон в реальном конфликте. Сдаётся в электронной форме.

## **Тема 9. Тема 9. Культура поведения в процессе регулирования, разрешения предупреждения и предотвращения конфликтов.**

контрольная работа , примерные вопросы:

Контрольная работа охватывает разделы дисциплины с 1-го по 9-й включительно. Сдаётся в бумажной форме.

научный доклад , примерные вопросы:

Доклады по темам: "Последовательность примирительных процедур и принципы ведения переговоров", "Заблуждения, затягивающие разрешения конфликта", "Правила ведения разговора при разрешении конфликта", "Техники коммуникации при ситуации назревающего конфликта", "Понятие и способы бесконфликтного поведения".

## **Тема 10. Тема 10. Культура поведения при конфликте в коллективе.**

дискуссия , примерные вопросы:

Проблемная дискуссия по теме " Эффективность различных способов профилактики конфликтов в коллективе. Роль руководителя и неформального лидера в профилактике конфликтов".

## **Тема . Итоговая форма контроля**

Примерные вопросы к зачету:

Примерный перечень вопросов к зачету.

1. Понятие культуры поведения и культуры поведения в конфликте.
2. Связь и противоречия внутренней и внешней культуры поведения. Внешние и внутренние регуляторы поведения.
3. Иерархия правил поведения в конфликте. Значение ресурсов личности при выборе адекватных моделей поведения.
4. Значение ощущения, восприятия, мышления, воображения, памяти для модели поведения в конфликте.
5. Типы конфликтных личностей.
6. Рекомендации для общения с различными типами конфликтных личностей.
7. Субъективные и объективные факторы выбора модели поведения в конфликтной ситуации.
8. Содержание психологических механизмов разрешения конфликтов.
9. Понятие психологической совместимости. Способы укрепления психологической совместимости.
10. Внутриличностные, межличностные и структурные методы разрешения конфликтов.
11. Основные стили конфликтного поведения. Характеристика основных стилей поведения, их продуктивность и недостатки.
12. Сетка и тест Томаса - Килменна. Значение интересов и характера предпринимаемых действий при выборе поведения в конфликте.
13. Общение, как социально-психологический процесс. Коммуникативный, интерактивный и перцептивный аспекты общения.
14. Фазы общения. Основные функции коммуникаций.Роль целевых установок конфликтантов.
15. Коммуникации как источник конфликта. Горизонтальные и вертикальные конфликты по коммуникационной направленности. Методики снижения напряжения.
16. Методика конструктивного спора. Стиль и результат спора.
17. Причины коммуникативных конфликтов. Факторы, способствующие возникновению напряжения и конфликтов при коммуникации. "Барьеры" коммуникаций.
18. Принципы "ненасильственной коммуникации" Маршала Розенберга. Обратная связь в процессе коммуникации.
19. Значение сопереживания при разрешении конфликтов. Эффекты восприятия человека человеком.
20. Влияние информации на конфликт. Каналы восприятия информации. Матрица Джохари.

21. Искажение информации как одна из основных причин возникновения конфликтов. Механизм искажения информации, влияющие на поведение в конфликтной ситуации: психологическое заражение, внушение, подражание, соревнование, убеждение и конформизм.
22. Нейтральные коммуникационные техники и техники, способствующие пониманию партнера Ошибки в разговоре и при слушании.
23. Культура поведения в процессе регулирования, разрешения предупреждения и предотвращения конфликтов. Основные понятия: регулирования, разрешения, управления, предотвращения, оценка и минимизации последствий конфликтов. Функциональные и дисфункциональные последствия конфликтов.
24. Модели урегулирования конфликта. Основные этапы оптимального урегулирования конфликтов. Принципы разрешения конфликтов.
25. Институализация и легитимизация конфликтов. Структурирование конфликтующих групп. Участники конфликта и их виды. Групповая зависимость и социальные связи.
26. Условия успешного разрешения конфликта. Последовательность примирительных процедур и принципы ведения переговоров.
27. Заблуждения, затягивающие разрешения конфликта. Правила ведения разговора при разрешении конфликта.
28. Техники коммуникации при ситуации назревающего конфликта. Понятие бесконфликтного поведения. Способы бесконфликтного поведения.
29. Культура поведения при конфликте в коллективе. Коллектив и уровень его конфликтности.
30. Причины возникновения конфликтов в коллективах. Личность и коллектив. Роль руководителя в конфликте и его функции. Профилактика конфликтов в коллективе.

### **7.1. Основная литература:**

Дмитриев, Анатолий Васильевич. Конфликтология: учебник по на-правлению 040300 "Конфликтология" / А. В. Дмитриев.-Изд. 3-е, перераб.-Москва: Альфа-М: ИНФРА-М, 2009.-335 с. //<http://znanium.com/bookread.php?book=203000>

Емельянов, Станислав Михайлович. Практикум по конфликтологии: учебное пособие. / С.М. Емельянов.- 3-е изд., перераб. и доп..Санкт-Петербург [и др.]: Питер: [Питер Пресс], 2009. - 378 с.

Персикова, Тамара Николаевна. Межкультурная коммуникация и корпоративная культура: учеб. пособие / Т.Н. Персикова. Москва: Логос, 2007. 223 с.

Зеленков, М. Ю. Конфликтология [Электронный ресурс] : Учебник / М. Ю. Зеленков. - М. : Издательско-торговая корпорация "Дашков и К-", 2013. - 324 с. //<http://znanium.com/bookread.php?book=415117>

Шалагинова И.Г., Клейменов В.Н. Развитие конфликтологической компетентности в ходе интерактивных занятий: методическое пособие / И.Г.Шалагинова, В.Н.Клейменов.

Калининград: Балтийский федеральный университет им. Иммануила Канта, 2008 . - 26 с. //<http://www.bibliorossica.com/book.html?currBookId=6878&ln>

### **7.2. Дополнительная литература:**

Гуревич П.С. Этика: учебник. Издательство: Юнити-Дана, 2011., 416 с.  
<http://www.knigafund.ru/books/122653>

Федорова, Наталья Васильевна. Управление персоналом организации: учебное пособие для студентов высших учебных заведений / Н. В. Федорова, О. Ю. Минченкова; Моск. гуманит. ун-т.?Москва. 414 с.

### **7.3. Интернет-ресурсы:**

Конфликтологический журнал - <http://www.conflictology.narod.ru>

Конфликтология - <http://www.polittech.ru>

Мировой опыт в управлении персоналом: обзор -  
[http://sbiblio.com/biblio/archive/juravlev\\_kulapov\\_world\\_hiting/](http://sbiblio.com/biblio/archive/juravlev_kulapov_world_hiting/)

Научные статьи по конфликтологии - <http://psychology.ru>

Психологические тесты: управление персоналом, образование, личное развитие? -  
<http://www.effecton.ru/>

Федеральный образовательный портал. Экономика. Социология. Менеджмент -  
<http://ecsocman.hse.ru/>

Центр конфликтологии Института социологии РАН - <http://conflictology.isras.ru>

Центр разрешения конфликтов - <http://www.conflictanet.ru/>;

Электронная библиотека - <http://www.auditorium.ru>

## **8. Материально-техническое обеспечение дисциплины(модуля)**

Освоение дисциплины "Культура поведения в конфликте" предполагает использование следующего материально-технического обеспечения:

Мультимедийная аудитория, вместимостью более 60 человек. Мультимедийная аудитория состоит из интегрированных инженерных систем с единой системой управления, оснащенная современными средствами воспроизведения и визуализации любой видео и аудио информации, получения и передачи электронных документов. Типовая комплектация мультимедийной аудитории состоит из: мультимедийного проектора, автоматизированного проекционного экрана, акустической системы, а также интерактивной трибуны преподавателя, включающей тач-скрин монитор с диагональю не менее 22 дюймов, персональный компьютер (с техническими характеристиками не ниже Intel Core i3-2100, DDR3 4096Mb, 500Gb), конференц-микрофон, беспроводной микрофон, блок управления оборудованием, интерфейсы подключения: USB, audio, HDMI. Интерактивная трибуна преподавателя является ключевым элементом управления, объединяющим все устройства в единую систему, и служит полноценным рабочим местом преподавателя. Преподаватель имеет возможность легко управлять всей системой, не отходя от трибуны, что позволяет проводить лекции, практические занятия, презентации, вебинары, конференции и другие виды аудиторной нагрузки обучающихся в удобной и доступной для них форме с применением современных интерактивных средств обучения, в том числе с использованием в процессе обучения всех корпоративных ресурсов. Мультимедийная аудитория также оснащена широкополосным доступом в сеть интернет. Компьютерное оборудование имеет соответствующее лицензионное программное обеспечение.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "КнигаФонд", доступ к которой предоставлен студентам. Электронно-библиотечная система "КнигаФонд" реализует легальное хранение, распространение и защиту цифрового контента учебно-методической литературы для вузов с условием обязательного соблюдения авторских и смежных прав. КнигаФонд обеспечивает широкий законный доступ к необходимым для образовательного процесса изданиям с использованием инновационных технологий и соответствует всем требованиям новых ФГОС ВПО.

Проектор с экраном, ноутбук, принтер и копировальный аппарат для распечатки текстов.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВПО и учебным планом по специальности: 37.03.02 "Конфликтология" .

Автор(ы):

Шибанова Н.А. \_\_\_\_\_  
"\_\_\_" 201 \_\_\_ г.

Рецензент(ы):

Маврин О.В. \_\_\_\_\_  
"\_\_\_" 201 \_\_\_ г.