

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ТГПУ)

УТВЕРЖДАЮ
Декан ФПСОР

_____ Н.К. Грицкевич
« _____ » _____ 2011г.

ПРОГРАММА УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО КОМПЛЕКСА

ОПД. Ф. 07 «КОНФЛИКТОЛОГИЯ»

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью курса является обучение студентов основам теоретических знаний и практических навыков в области деятельности по управлению конфликтами. Данные навыки и знания принципиально необходимы в деятельности, связанной с коммуникацией, и при решении соответствующих научно-практических задач.

Задачи дисциплины:

- ознакомление студентов с основными современными конфликтологическими концепциями;
- изучение современных представлений о сущности, социальных функциях, протекании конфликтов (структура конфликта, динамика конфликта);
- освоение системы знаний о возможностях управленческого воздействия на конфликты;
- формирование навыков эффективного поведения в конфликтных ситуациях: технологий саморегуляции, навыков конструктивной критики, методов убеждающего воздействия.

2. ТРЕБОВАНИЯ К УРОВНЮ ОСВОЕНИЯ СОДЕРЖАНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

В результате изучения курса студенты должны:

- уметь устанавливать и поддерживать связи со средствами массовой информации, рекламными агентствами, государственными и общественными структурами, партиями и движениями;
- знать и владеть методами управления конфликтами, методиками ведения переговоров;
- освоить формы и методы ведения медиаторской деятельности.
- владеть навыками эффективного поведения в конфликтных ситуациях;
- уметь планировать и организовывать PR-кампании, разрабатывать PR-мероприятия;
- владеть технологией убеждающего воздействия, навыков конструктивной критики;
- знать основы и владеть навыками работы в кризисных ситуациях.

3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Виды учебной работы	Всего часов	Семестры	
		4	5
Общая трудоемкость	272	138	134
Аудиторные занятия	140	72	68
Лекции	70	36	34
Практические занятия (ПЗ)	-	-	-
Семинары (С)	70	36	34
И (или) другие виды аудиторных занятий	-	-	-
Самостоятельная работа	132	66	66
Курсовой проект (работа)	-	-	-
Расчетно-графические работы	-	-	-
Реферат	-	-	-

И (или) другие виды самостоятельной работы	-	-	-
Вид итогового контроля (зачет, экзамен)		Экзамен	Экзамен

4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4. 1. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

№ п/п	Раздел дисциплины	Лекции	Практические занятия или семинары	Лабораторные работы
1	Конфликтология в системе социальных дисциплин.	2	2	-
2	Исследовательские подходы к определению понятия «конфликт»	4	4	-
3	Классификации конфликтов	2	2	-
4	Причины возникновения конфликтных ситуаций	2	2	-
5	Структура конфликта	2	2	-
6	Процесс и динамика конфликта	4	4	-
7	Методы исследования и диагностики конфликта	2	2	-
8	Конфликтные типы личности. Акцентуация характера личности.	4	4	-
9	Спор как вид конфликтного взаимодействия	4	4	-
10	Переговоры как вид конфликтного взаимодействия. Приемы ответа на возражения.	2	2	-
11	Межличностные конфликты.	4	4	-
12	Внутригрупповые и межгрупповые конфликты.	4	4	-
13	Внутриличностные конфликты	4	4	-
14	Организационно-управленческие конфликты	4	4	-
15	Политические конфликты	6	6	-
16	Этнические конфликты	2	2	-
17	Регулирование и разрешение социальных кризисов и конфликтов.	4	4	-
18	Институционализация конфликтов	2	2	-
19	Насилие в конфликтах	4	4	-
20	Медиация в конфликтных ситуациях	4	4	-
21	Информационное противоборство в конфликте	2	2	-
22	“Связи с общественностью” как средство кризисного регулирования.	2	2	-

4. 2 СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ ДИСЦИПЛИНЫ

Тема 1. Конфликтология в системе социальных дисциплин.

Возникновение и развитие конфликтологии. Характеристика основных этапов развития зарубежной конфликтологии. Формирование отечественной школы конфликтологии. Развитие конфликтологической практики. Предмет конфликтологии. Методы конфликтологии (методы изучения и оценки личности, методы изучения и оценки групп, методы диагностики и анализа конфликта, методы управления конфликтами). Функции и задачи конфликтологии.

Тема 2. Исследовательские подходы к определению понятия «конфликт»

Откуда заимствовано слово конфликт? Определения понятия «конфликт». Подходы к исследованию конфликта: Спенсер (неизбежность и стимул), Вебер (задачи/процедуры), концепция очищения, Зиммель (спор/социализация), «Школа человеческих отношений» (избегание конфликта), «Школа социальной психологии» Парка (конфликт как основной вид социального взаимодействия – соревнование, приспособление и ассимиляция), Козер (борьба за объективные цели – власть, статус, доходы и др.)

Тема 3. Классификации конфликтов

Природа социального конфликта. Структурные элементы конфликта (стороны конфликта, предмет конфликта, образы предмета конфликта, мотивы конфликта, позиции сторон). Проблема типологии конфликтов. Типологии конфликтов (по составу участников, по сферам проявления, по степени длительности и напряженности, по предмету, по социальным последствиям). Позитивные и деструктивные функции. Проблема эмоций и психологической несовместимости. Конфликт и культура.

Тема 4. Причины возникновения конфликтных ситуаций

Организационно-управленческие причины возникновения конфликтных ситуаций: структурно-организационные, функционально-организационные, личностно-функциональные причины, ситуативно-управленческие причины.

Социально-психологические причины возникновения конфликтных ситуаций: потеря и искажение информации, несбалансированное взаимодействие ролей, разный подход к оценке одних и тех же событий, внутригрупповой фаворитизм, конкурентный характер взаимодействия людей.

Личностные причины возникновения конфликтных ситуаций: оценка поведения партнера по взаимодействию как недопустимого, низкая конфликтоустойчивость, слабая способность к эмпатии, неадекватный уровень притязаний, психологические особенности личности

Тема 5. Структура конфликта.

Основные элементы структуры конфликта: основные участники (оппоненты), группы поддержки, мотивация участников в конфликтной ситуации, цели участников конфликта (стратегическая и тактические), микросреда и макросреда конфликта.

Тема 6. Процесс и динамика конфликта.

Источники и причины возникновения конфликта. Общие (социально-политические, экономические, демографические, социально-политические) и частные причины конфликта. Объективные и субъективные причины конфликта. Возникновение конфликта и его механизмы. Факторы, стимулирующие и нейтрализующие развертывание конфликта. Развитие конфликта (предконфликтная ситуация, инцидент, эскалация, кульминация, завершение). Фазы конфликта (начальная фаза, фаза подъема, пик, фаза спада).

Тема 7. Методы исследования и диагностики конфликта

- 1) структурно – функциональный (способствует выявлению основных элементов конфликтного взаимодействия, определению роли каждого из них);
- 2) процессуально – динамический (учитывая динамичную, текучую природу этого социального явления);
- 3) метод типологизации (способствует не только описанию различных типов конфликтов, но и более глубокому уяснению их устойчивых, сущностных признаков);
- 4) прогностический (предвидение возможного будущего того или иного явления);
- 5) разрешительный (совокупность приемов и средств разрешения конфликтов).

Тема 8. Конфликтные типы личности. Акцентуация характера личности.

Характеристика основных стилей: конфронтация, избегание, приспособление, компромисс, сотрудничество. Конфликт и манипуляция. Различие поведенческих паттернов как фактор конфликта (гендерные паттерны, возрастннные паттерны, характерологические паттерны). Типы конфликтных личностей. Приемы общения с конфликтными личностями. Типичное поведение в конфликтной ситуации (тест К.Килмена).

Тема 9. Спор как вид конфликтного взаимодействия

Определение понятий «дискуссия», «диспут», «полемика», «спор», цели спора. Основные подходы к ведению спора. Причины, по которым подчиненные избегают спора в начальством. Рекомендации критикующему и критикуемому в споре.

Тема 10. Переговоры как вид конфликтного взаимодействия. Приемы ответа на возражения.

Переговоры как универсальный механизм разрешения конфликтов. Основное содержание процесса переговоров. Требования к участнику переговоров. Сущность переговорного процесса. Организация переговорного процесса. Модели поведения партнеров в переговорном процессе. Жесткий стиль. Мягкий стиль. Торговый стиль. Сотруднический стиль. Стратегии и тактики переговорного процесса.

Тема 11. Межличностные конфликты

Специфика межличностных конфликтов. Причины и факторы межличностных конфликтов (информационные, поведенческие, факторы отношений, ценностные факторы, структурные факторы). Типология межличностных конфликтов (по сфере проявления, по взаимной направленности субъектов). Сферы проявления межличностных конфликтов. Причины межличностных конфликтов. Управление межличностными конфликтами.

Тема 12. Внутригрупповые и межгрупповые конфликты

Специфика групповых конфликтов. Классификация групповых конфликтов. Взаимосвязь конфликтов микроуровня (внутриличностных, межличностных и групповых). Внутригрупповой конфликт. Межгрупповой конфликт. Характеристики групповых конфликтов. Последствия групповых конфликтов. Семейные конфликты.

Тема 13. Внутриличностные конфликты

Виды внутриличностного конфликта. Подходы к определению понятия «внутриличностный конфликт» в зарубежной и отечественной конфликтологии: биопсихологическая трактовка (Фрейд, Юнг, Хорни), гуманистическая психология (Роджерс, Маслоу, Левин, Франклин), когнитивная психология (Фестингер, концепция когнитивного диссонанса), бихевиоризм, психосинтез.

Тема 14. Организационно-управленческие конфликты

Специфика возникновения и протекания организационно-управленческих конфликтов. Организационный императив и развертывание конфликта. Предупреждение и стимулирование конфликтов в организации. Регулирование организационных конфликтов. Разрешение организационно-управленческих конфликтов: модели, стили, методы.

Тема 15. Политические конфликты

Политический конфликт как вид социального конфликта. Власть и конфликт. Глобальные конфликты. Международные и межгосударственные конфликты. Региональные конфликты. Конфликты авторитарной власти. Конфликты демократической власти.

Тема 16. Этнические конфликты

Этнонациональные конфликты. Специфика национального конфликта. Природа, типы и логика национально-этнических конфликтов.

Тема 17. Регулирование и разрешение социальных кризисов и конфликтов.

Регулирование и разрешение социальных кризисов и конфликтов: определение основных понятий – регулирование, разрешение, управление, предотвращение, минимизация последствий. Понятие управления конфликтом. Содержание управления конфликтами. Стимулирование конфликтов. Прогнозирование и профилактика конфликтов. Технология предупреждения конфликтов. Регулирование конфликтов (информационные, коммуникативные, социально-психологические, организационные технологии). Этапы и последовательность оптимального урегулирования конфликтов. Прекращение конфликтов. Предпосылки разрешения конфликтов. Этапы управления конфликтом: симптоматика, диагностика, прогнозирование, разрешение. Управляющие воздействия: пресечение, гашение, преодоление, устранение. Анализ основных форм регулирования и разрешения конфликтов. Проблема предупреждения и предотвращения конфликтов.

Основные формы завершения конфликта (насилие, примирение, разъединение). Условия и факторы конструктивного разрешения конфликта. Завершение конфликта с помощью третьей стороны. Диапазон и разнообразие функций третьей стороны (насилие, социальное давление, суд, арбитраж, медиация). Эволюция способов вмешательства третьих сторон. Выигрыш и проигрыш.

Тема 18. Институционализация конфликтов

Легитимизация конфликтов. Условия легитимности и институциональной процедуры. Структурирование конфликтующих групп.

Тема 19. Насилие в конфликтах

Насилие как биосоциальный феномен. Основные концепции человеческой агрессивности (биогенетическая, психологическая, экологическая, социальная). Функции насилия. Насилие как средство разрешения конфликтов. Механизмы ограничения применения насилия в конфликтах.

Тема 20. Медиация в конфликтных ситуациях

Историческое возникновение медиации. Специфика медиации. Принципы медиации. Эффективность и ситуации использования медиации. Организация процесса медиации. Функции медиатора (аналитическая, активного слушания, организационная, генерации идей, расширения ресурсов сторон, контроля реалистичности идей, обучения сторон ведению переговоров). Стадии медиации. Результаты участия медиатора в разрешении конфликтов. Работа медиатора по разрешению конфликта в организации.

Тема 21. Информационное противоборство в конфликте

Принцип социальной, групповой и личной прагматичности. Мифология технического общества. Потребности человека. Принципы организации собственного информационного потока. Главные функции косвенной рекламы и ее приемы. Создание и защита репутации.

Тема 22. “Связи с общественностью” как средство кризисного регулирования.

“Связи с общественностью” как средство кризисного регулирования, как средство предотвращения конфликта или минимизации его последствий. Управление проблемами в целях предотвращения кризисной ситуации. Основные элементы процесса управления. Стратегия предупреждения конфликтов. Факторы, возникающие в кризисной ситуации и типичные ошибки специалистов по связям с общественностью. Рекомендации по преодолению кризисной ситуации.

5. ЛАБОРАТОРНЫЙ ПРАКТИКУМ

Не предусмотрен.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1 РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

а) основная

1. Хасан, Б. И. Психология конфликта и переговоры: учебное пособие для вузов/Б. И. Хасан, П. А. Сергоманов.-3-е изд., стереотип.-М.:АкадемияПитер,2008.-190 с.

(б) дополнительная

1. Емельянов, С. М. Практикум по конфликтологии: [Учебное пособие]/С. М. Емельянов.-СПб.:Питер,2001.-360 с.

2. Конфликтология: Учебное пособие для вузов/[Ю. Г. Запрудский, В. Н. Коновалов, В. И. Курбатов и др.]-Ростов-на-Дону:Феникс,2001.-316 с.

3. Мириманова, М. С. Конфликтология:учебник для учреждений профессионального образования/М. С. Мириманова.-2-е изд., испр.-М.:Академия, 2004.-318 с.

4. Мокшанцев, Р. И. Психология коммуникаций на переговорах: Учебное пособие/Р. И. Мокшанцев.-М.:ИНФРА-М,2004.-366 с.

5. Самоукина, Н. В. Психология профессиональной деятельности:Учебное пособие для вузов/Н. В. Самоукина.-2-е изд.-СПб.:Питер,2004.-219 с.

6. Смышляева, Л. Г. Психология межличностного конфликта: основы практической конфликтологии:Учебное пособие/Л. Г. Смышляева; ТГПУ.-Томск:Издательство ТГПУ,2001.-62 с.

7. Социальные конфликты и партнерство/[Д. А. Алексеев, М. А. Аммер, Н. В. Бутусова [и др.] ; редкол. : А. С.Кравец [и др.]-Воронеж:издательство ВГУ,2004.-371 с.

8. Сухов, А. Н. Социальная психология:учебное пособие для вузов/А. Н. Сухов.-5-е изд., стереотип.-М.:Академия,2007.-232 с.

9. Уткин, Э. А. Конфликтология:Теория и практика/Ассоц.авт.и издателей "Тандем".-М.:ЭКМОС,1998.-263с.

10. Хасан, Б. И. Конструктивная психология конфликта: Учебное пособие для вузов/Б. И. Хасан.-2-е изд.-СПб.:Питер,2003.-250 с.

6.2 СРЕДСТВА ОБЕСПЕЧЕНИЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Библиотечный фонд ТГПУ. Набор конкретных ситуаций (кейсы) из опыта практической деятельности российских и зарубежных PR-служб.

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Аудитория с возможностью проводить тенинги.

8.МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ И УКАЗАНИЯ ПО ОРГАНИЗАЦИИ ИЗУЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

8.1 МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПРЕПОДАВАТЕЛЮ

Курс «Конфликтология» опирается на знания, полученные при изучении дисциплин «Основы теории коммуникации» и «Психология массовой коммуникации». Изучение курса должно дать развернутое представление о возможностях управленческого воздействия на конфликты.

Особенность изучаемого курса состоит в привитии необходимых навыков эффективного поведения в конфликтных ситуациях: технологий саморегуляции, навыков конструктивной критики, методов убеждающего воздействия. Акцент необходимо сделать на закрепление теоретического материала на практических занятиях.

На достижение этих целей направлен лекционный курс, семинарские и практические занятия, самостоятельная работа студентов.

Изложение теоретического материала важно сочетать с разбором конкретных ситуаций (кейсами), представляющих примеры практической работы PR-специалистов в коммерческих и общественных организациях, в сфере муниципального и государственного управления.

Семинар - один из основных видов учебных практических занятий, состоящий в обсуждении студентами предложенной заранее темы, а также сообщений, докладов, рефератов, выполненных ими по результатам учебных исследований. На семинаре студенты учатся выступать, дискутировать, обсуждать, аргументировать, убеждать, что особенно важно для будущих PR-специалистов. Планы семинарских занятий данного курса ориентированы на закрепление и конкретизацию лекционного материала, обеспечение адекватных установок для самостоятельной работы. Программа предполагает проведение семинарских занятий в следующих формах:

- Диспуты, в ходе которых студенты обсуждают материал предварительно прочитанной лекции в свободной форме по перечню предложенных вопросов. Студенты приобретают навыки ведения дискуссии, аргументации выдвигаемых тезисов, анализе высказанных суждений. Диспут завершается обобщением основных позиций.
- Подготовка и презентация докладов. Студенты самостоятельно работают с первоисточниками, анализируют PR-кампании, проводят социологические и маркетинговые исследования и готовят доклады, которые обсуждаются в режиме «вопрос-ответ». Преподаватель делает анализ содержания и оценивает презентацию выполненных работ.
- Деловые игры, имитирующие реальную ситуацию в сфере PR-деятельности. В ходе курса предполагается проведение деловой игры, посвященной действиям во время кризисной ситуации.
- Обсуждение темы. Тематика семинаров соответствует содержанию дисциплины. Вопросы для обсуждения и список рекомендуемой литературы предлагается студентам заранее. В ходе обсуждения происходит углубление знаний за счет проблемной постановки вопросов и обмена знаниями: нередко при подготовке к семинару студентам удается найти исключительно интересные и познавательные сюжеты, что расширяет кругозор всей группы. Студенты, имея возможность на занятии обсуждать вопросы, высказывать и доказывать свою позицию учатся оперировать необходимой в будущей работе терминологией.

Самостоятельная работа по дисциплине предполагает изучение литературных источников, подготовку рефератов.

Темы рефератов:

1. Историческое становление конфликтологии.
2. Манипулирование и конфликт.
3. Вертикальные и горизонтальные конфликты.
4. Исследование конфликтов на микроуровне.
5. Исследование конфликтов на макроуровне.
6. Деструктивные и конструктивные конфликты.
7. Сознательное и бессознательное в конфликте.
8. Конфликт и личностная самореализация.
9. Социальный протест: содержание и общая характеристика.
10. Социальные конфликты.
11. Военный конфликт.
12. Прямые и косвенные методы разрешения конфликтов.
13. Особенности медиаторской деятельности при разрешении деловых и межличностных конфликтов.
14. Использование в конфликтологии методов психодрамы и социодрамы
15. Конфликт как коммуникационный процесс.
16. Контркультура и конфликт.
17. Специфика социальных конфликтов в современном обществе.
18. Р.Дарендорф о роли конфликта в современном обществе.
19. Л.Козер: теоретические основы функционалистской конфликтологии.
20. Т.Парсонс: системное исследование конфликта.
21. Психоаналитические концепции конфликта.
22. Локальные и глобальные конфликты.
23. Межличностные стили управления конфликтами.
24. Структурно-организационные методы управления конфликтами.
25. Государственные и межгосударственные способы разрешения конфликтов.
26. Детерминация конфликтов.
27. Прикладная конфликтология: сущность и область применения.
28. Конфликт и человеческая деструктивность.
29. Стимулирование конфликтов.
30. Конфликт и массовидные общности.
31. Речевая конфликтология.
32. Конфликт как коммуникативный процесс.
33. Постмодернистское видение социального конфликта.

Результативность усвоения материала проверяется посредством самоконтроля при ответе на вопросы самостоятельной работы и в ходе семинарских занятий.

Изучение курса завершается сдачей экзамена.

8.2 МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ СТУДЕНТОВ

8.2.1 *Материалы по организации самостоятельной работы*

Основными формами изучения данной дисциплины являются лекции и самостоятельная работа студентов.

Цель самостоятельной работы студентов заключается в глубоком, полном усвоении учебного материала и в развитии навыков самообразования.

Самостоятельная работа студентов обычно складывается из нескольких составляющих:

· работа с текстами: учебниками, нормативными материалами, историческими первоисточниками, дополнительной литературой, в том числе материалами интернета, а также проработка конспектов лекций;

- написание докладов;
- участие в работе семинаров, студенческих научных конференций, олимпиад;
- подготовка к зачетам и экзаменам непосредственно перед ними.

Таким образом, самостоятельная работа студентов является необходимым компонентом получения полноценного высшего образования. В учебных планах всех дисциплин на нее отводится не менее половины учебного времени.

Семинары предназначены для более полного усвоения теоретических основ PR-деятельности. К каждой теме семинарских занятий дается список обязательных вопросов, варианты ответов на которые студенты должны подготовить заранее. Подготовку к семинарскому занятию следует начинать с ознакомления с соответствующим разделом учебника и лекции. Во время чтения лекции необходимо составить краткий план-конспект будущего ответа на семинарском занятии, для чего целесообразно использовать специальную тетрадь для семинарских занятий. План ответа не должен представлять собой необработанную компиляцию учебной литературы; лучше, если он будет составлен в виде кратких, легко запоминающихся тезисов, которыми студент может пользоваться при ответе. Для того, чтобы ответ был четким, аргументированным, используйте материалы периодических изданий в сфере связей с общественностью и интернет-сайты, необходимо отметить в плане-конспекте адрес источника информации, где эти статьи содержатся. Свой ответ на семинарском занятии необходимо завершить выводом. Например: «Подводя итог ранее сказанному, следует отметить, что ...».

Перечень контрольных вопросов для самостоятельной работы:

1. Конфликтология в системе социальных дисциплин.
2. Основные направления разработки теории конфликта.
3. Методология и методы конфликтологии.
4. Конфликт и социальное противоречие.
5. Структура и функции конфликта.
6. Типология конфликтов.
7. Детерминация конфликта.
8. Возникновение конфликта.
9. Развитие конфликта и его завершение.
10. Стратегии поведения людей в конфликте.
11. Конфликт и манипуляция.
12. Конфликтные личности.
13. Основные типы организационно-управленческих конфликтов.
14. Источники организационно-управленческих конфликтов.
15. Специфика проявления организационно-управленческих конфликтов.
16. Профилактика, управление и разрешение конфликтов в организации.
17. Специфика межличностных конфликтов.
18. Причины межличностных конфликтов.
19. Управление межличностными конфликтами
20. Основные подходы к рассмотрению внутриличностных конфликтов.
21. Специфика внутригрупповых конфликтов.
22. Специфика межгрупповых конфликтов.
23. Последствия групповых конфликтов.
24. Основные методы саморегуляции в конфликтных ситуациях.
25. Специфика социального конфликта.
26. Классовый и послеклассовый конфликты.
27. Конфликт и социальное согласие.

28. Власть и конфликт.
29. Понятие и типология политических конфликтов.
30. Политический режим и социально-политические противоречия в обществе.
31. Урегулирование и разрешение политических конфликтов.
32. Этнические и национальные конфликты, их природа и источники.
33. Особенности развития этнонациональных конфликтов.
34. Урегулирование этнонациональных конфликтов.
35. Понятие управления конфликтами.
36. Предупреждение и стимулирование конфликтов.
37. Регулирование конфликтов.
38. Разрешение конфликтов: модели, стили, методы.
39. Основные концепции человеческой агрессивности.
40. Виды эволюции конфликтов.
41. Функции насилия.
42. Механизмы ограничения применения насилия в конфликтах.
43. Основные формы завершения конфликта.
44. Завершение конфликта с помощью третьей стороны.
45. Организация переговоров.
46. Ведение переговоров в конфликтных ситуациях.
47. Процесс медиации.
48. Функции медиатора.
49. Стадии медиации.

8.2.2 Материалы по реализации контроля

В качестве методической помощи студентам при подготовке к зачёту и экзамену рекомендуется перечень вопросов для итогового контроля.

Вопросы к экзамену :

1. Исследовательские подходы к определению понятия «конфликт»
2. Раскрыть сущность теорий конфликта: дарвинистская, социально-психологическая, классовая, теория Парсона, теория Боулдинга
3. Развитие конфликтологии в рамках социальной науки: теория Вебера, Зиммеля, Козера, Дарендорфа
4. Методы исследования конфликта
5. Объект и предмет в конфликте
6. Аспекты и уровни анализа конфликта
7. Причины возникновения конфликтных ситуаций
8. Критерии классификации конфликтов: социальный, внутриличностный, целей конфликта, степени подчиненности участников, с учетом мотивации (по Ройчу)
9. Критерии классификации конфликтов: по форме проявления, объекту конфликта, длительность и сила напряженности, силовое давление
10. Структура конфликта
11. Динамика конфликта
12. Характеристики конфликтной ситуации
13. Подходы к исследованию темперамента личности: Теофаст, Гиппократ, Кречмер, Юнг
14. Подходы к исследованию темперамента личности по Павлову
15. Конфликтные типы личностей
16. Типы собеседников по Мицичу
17. Акцентуированные типы личности по Леонгарду
18. Межгрупповой конфликт

19. Межличностный конфликт: определение понятия, сущность, причины возникновения в организациях.
20. Межличностный конфликт в сфере образования
21. Переживание как основа внутриличностного конфликта
22. Межличностный конфликт в семейной сфере
23. Виды внутриличностного конфликта
24. Стратегии поведения в конфликтной ситуации
25. Спор как вид конфликтного взаимодействия: понятия «дискуссия», «диспут», «полемика», «спор», цели спора
26. Принципы ведения переговоров с более сильным партнером
27. Переговоры как вид конфликтного взаимодействия: жесткий подход к ведению переговоров и возможные техники
28. Переговоры как вид конфликтного взаимодействия: мягкий и партнерский подход к ведению переговоров, возможные техники
29. Роль критики в споре: рекомендации критикуемому
30. Роль критики в споре: рекомендации критикующему
31. Приемы ответа на возражения
32. Внутригрупповой конфликт
33. Подходы к определению понятия «внутриличностный конфликт» в зарубежной и отечественной конфликтологии
34. Спор как вид конфликтного взаимодействия: подходы к ведению спора
35. Охарактеризовать причины, по которым подчиненные не вступают в спор с руководителем
36. Техника убеждения собеседников по Петренко.
- 37.
38. Этнические и национальные конфликты, их природа и источники.
39. Регулирование и разрешение социальных кризисов и конфликтов.
40. Понятие и содержание управления конфликтами.
41. Информационные, коммуникативные, социально-психологические, организационные технологии в регулировании конфликтов.
42. Этапы управления конфликтом: симптоматика, диагностика, прогнозирование, разрешение.
43. Управляющие воздействия: пресечение, гашение, преодоление, устранение.
44. Анализ основных форм регулирования и разрешения конфликтов.
45. Легитимизация конфликтов. Условия легитимности и институциональной процедуры.
46. Переговоры как универсальный механизм разрешения конфликтов.
47. Сущность переговорного процесса. Стратегии и тактики переговорного процесса.
48. Модели поведения партнеров в переговорном процессе.
49. Основные формы завершения конфликта.
50. Эволюция способов вмешательства третьих сторон.
51. Предупреждение и стимулирование конфликтов.
52. Разрешение конфликтов: модели, стили, методы.
53. Основные концепции человеческой агрессивности.
54. Виды эволюции конфликтов.
55. Функции насилия.
56. Механизмы ограничения применения насилия в конфликтах.
57. Процесс и стадии медиации.
58. Функции медиатора.
59. Работа медиатора по разрешению конфликта в организации.
60. Информационное противоборство в конфликте.

61. Принципы организации собственного информационного потока.
62. “Связи с общественностью” как средство кризисного регулирования.
63. Управление проблемами в целях предотвращения кризисной ситуации.
64. Типичные ошибки специалистов по связям с общественностью в кризисной ситуации.

Вопросы 1-37 к экзамену в 4 семестре, вопросы 38-64 к экзамену в 5 семестре.

Программа УМКД составлена в соответствии с государственным образовательным стандартом высшего профессионального образования по специальности 350400 «Связи с общественностью».

Программу УМКД составил

К.и.н., доцент кафедры

рекламы и связей с общественностью _____ Галашова Н. Б.

Программа учебно методического комплекса утверждена на заседании кафедры рекламы и связей с общественностью протокол № ____ от «__» _____ 2011 г.

Зав.кафедрой _____ Булатова Т. А.

Программа учебно методического комплекса одобрена методической комиссией ФПСОР ТГПУ, Председатель методической комиссии ФПСОР, к.пс.н. кафедры психологии развития личности _____ Буравлева Н.А.

Согласовано:

Декан ФПСОР _____ Грицкевич Н.К.