

# **АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)/ПРАКТИКИ**

Б1.Б.25

Психология конфликта

**Автор:** Ковалёв Вяч.В.

**Код и наименование направления подготовки, профиля:** 37.05.02 Психология  
служебной деятельности

**Квалификация (степень) выпускника:** специалист

**Форма обучения:** очная

## **Цель освоения дисциплины:**

Формирование у студентов способности работать в коллективе в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.

## **План курса:**

### **Тема 1. Общая характеристика конфликтов**

Объект и предмет конфликтологии. Роль конфликтов в жизни конкретного человека, семьи, коллектива, государства, общества и человечества в целом. Роль конфликтов в современном развитии российского общества.

Сущность и основные социально-психологические признаки межличностного конфликта. Основные способы разрешения социальных противоречий: компромисс, уступка, избегание, сотрудничество, конфликт.

Конфликт как междисциплинарная проблема. Основные науки, изучающие конфликт: искусствоведение, история, математика, военная наука, педагогика, политология, право, психология, социобиология, социология, философия.

Общая характеристика эволюции взглядов на проблему конфликта в зарубежной науке. Конфликт как одно из центральных понятий в психоанализе. Этологический подход к изучению конфликта. Понятие конфликта в психологических теориях. Западные ролевые теории конфликта.

Подходы и основания классификации конфликтов. Конфликты в различных сферах жизни и деятельности (в военной сфере, бытовые, производственные, семейные и др.). Конфликты по вертикали, по горизонтали, по диагонали. Классификация конфликтов по их остроте и длительности. Социальные, внутриличностные и зооконфликты. Их взаимосвязи и особенности.

Основные функции конфликтов. Конструктивные и деструктивные функции конфликтов.

Проблема эволюции конфликтов. Три ветви эволюции: межвидовая, внутривидовая и эволюция конфликтов в процессе онтогенеза. Взаимосвязи эволюции конфликтов с эволюцией человека, социального взаимодействия, средств труда, орудий уничтожения.

Динамика конфликтов. Три этапа в развитии конфликта: доконфликтная ситуация, развитие собственно конфликта, развитие послеконфликтной ситуации. Основные фазы каждого из этапов. Факторы, влияющие на динамику конфликта.

### **Тема 2. Типичные причины конфликтов в коллективах**

Классификация причин межличностных конфликтов. Конфликты, обусловленные общей социально-экономической ситуацией в стране, плохой разработанностью

нормативных процедур разрешения типичных социальных противоречий, дефицитом материальных и духовных благ, традиционным выбором в социуме конфликтных способов разрешения противоречий, естественным столкновением интересов в процессе жизни и деятельности и др.

Основные организационно-управленческие причины конфликтов: структурно-организационные, функционально-организационные, личностно-функциональные и ситуативно-управленческие.

Типичные психологические причины межличностных конфликтов. Соотношение объективных и субъективных причин конфликта. Социально-психологические и индивидуально-психологические причины межличностных конфликтов.

Генезис конфликтов статусно-ролевого типа. Значительные потери и искажения информации в процессе межличностной коммуникации как причине межличностных конфликтов. Конфликты как следствие выбора разных способов оценки результатов деятельности. Абсолютизация собственной точки зрения каждым из оппонентов как причина конфликтов. Роль тревожности и агрессивности в возникновении конфликтов.

Влияние конфликтов на жизнедеятельность оппонентов и коллектива. Функциональность конфликтов. Влияние конфликтов на личность и деятельность оппонентов, на их психическое состояние, взаимоотношения, эффективность индивидуальной деятельности. Динамика этих характеристик на различных этапах развития конфликтной ситуации. Влияние конфликтов на статусно-ролевое положение непосредственных участников конфликта, их авторитет и отношение к ним со стороны окружающих.

Характер влияния межличностного конфликта на взаимоотношения в коллективе и эффективность совместной деятельности его членов. Динамика этих характеристик на различных этапах развития конфликтной ситуации.

Специфика конфликтов между руководителями и подчиненными. Влияние субординации и интенсивности взаимодействия на конфликтность взаимоотношений в диаде. Объективный характер повышенной конфликтности отношений по вертикали. Негативная установка как фактор повышенной конфликтности в звене «начальник-подчиненный».

Психологические условия предупреждения конфликтов по вертикали. Конструктивное поведение подчиненного в предконфликтной ситуации. Использование руководителем официального статуса для реализации своих интересов в конфликте. Рекомендации по конструктивному разрешению конфликтов по вертикали.

### **Тема 3. Условия и способы предупреждения конфликтов**

Прогнозирование и условия предупреждения конфликтов. Основные психологические условия предупреждения межличностных конфликтов: поддержание в процессе взаимодействия с окружающими баланса статусов и ролей, взаимных услуг, нанесения ущерба, баланса взаимной зависимости в решениях и действиях, оценка состояния своей психики и управления им. Пути предупреждения конфликтов, связанных с взаимной оценкой руководителей и подчиненных.

Психология неконфликтного общения. Роль и функции общения в процессе предконфликтного взаимодействия. Психологические механизмы общения в предупреждении конфликтов: привязанность, симпатия, доверие, уважение. Толерантность к стрессовым ситуациям общения, терпимость к инакомыслию, самокритичность, знание индивидуально-психологических особенностей собеседника, эмпатия, умение слушать. Рекомендации Л.А.Петровской, Д.Карнеги по проблеме неконфликтного общения. Основные условия и способы оптимизации процесса общения.

Основные способы предупреждения конфликтов. Информационный способ предупреждения конфликтов. Современный и всесторонний обмен информацией как инструмент управления социальной ситуацией. Объективность, полнота и оперативность информации. Социально-психологическая информация. Слухи: типология, возникновение, механизмы распространения. Способы нейтрализации слухов.

Коммуникативный способ предупреждения конфликтов. Непосредственное общение, учет групповых установок, ценностей, целей, изучение притязаний и ожиданий. Нейтрализация коммуникативных барьеров. Учет потери и искажения информации в процессе межличностной коммуникации.

Организационный способ предупреждения конфликтов. Полнота и упорядоченность материально-технического, бытового обеспечения, поддержания организационного порядка, правовое сопровождение решений и действий.

Внутриличностный конфликт. Способы нейтрализации последствий стресса повседневной жизни. Приемы уменьшения собственной тревожности и агрессивности.

#### **Тема 4. Методы диагностики индивидуальной и групповой конфликтности в коллективах**

Общая характеристика диагностики конфликтов. Понятие о конфликтности личности.

Направления диагностики конфликтов в коллективе. Системно-ситуационный метод изучения конфликтов. Конфликтная ситуация как единица анализа конфликтов. Банк конфликтных ситуаций как источник информации о закономерностях возникновения, развития и разрешения конфликтов.

Методы определения конфликтности личности. Тест К.Томаса по определению стилей поведения человека в конфликтных ситуациях, его возможности и ограничения. Опросник Басса-Дарки по оценке агрессивности личности. Методика Т.Лири

Изучение конфликтных межличностных отношений в трудовом коллективе. Модульный социотест как комплексный метод изучения конфликтных отношений. Индексы конфликтности. Типология конфликтных отношений (А.Я.Анцупов, В.В.Ковалёв). Использование средств ЭВТ для обработки данных.

#### **Тема 5. Анализ реальных конфликтных ситуаций в деятельности государственных служащих, способов их разрешения и профилактики**

Конфликты в системе государственной службы. Принципы и условия конструктивного разрешения конфликтов. Основные принципы конструктивного разрешения конфликтов: исключение альтернативы "победа-поражение"; оценка действий, а не людей; сосредоточение внимания на интересах, а не на позициях; многовариантность решения проблемы; фрагментация конфликта; исключение конфликта; единство критериев оценки решения проблемы.

Условия конструктивного разрешения конфликта: прекращение противодействия; наличие желания разрешить конфликт; участие третьей стороны; поддержка правого оппонента в конфликте; снижение негативных эмоций; поиск общего в интересах и целях; рассмотрение оппонента не как врага, а как партнера в решении конфликтной проблемы; высокая культура общения.

Способы и приемы саморазрешения межличностных конфликтов. Роль навыков и умений конструктивного саморазрешения межличностных сотрудника учреждения (фирмы, предприятия и т.д.) в организации его общения с сослуживцами. Минимизация взаимодействия с оппонентом, односторонняя уступка, обращение за помощью к руководству и общественности, компромисс, сотрудничество как способы

саморазрешения конфликтов. Оборонительно-конструктивная стратегия поведения в конфликте. Последовательность саморазрешения межличностного конфликта. Этика поведения в конфликте. Первичные навыки психической саморегуляции в предконфликтных и конфликтных ситуациях.

Этика посреднической деятельности при разрешении конфликтов. Роль и статус третьей стороны в конфликте: арбитр ("третейский судья"), посредник, помощник, наблюдатель. Анализ ситуаций, в которых наиболее эффективен тот или иной статус третьей стороны.

Цели третьей стороны и тактика воздействия на оппонентов. Сглаживание спорных проблем. Компромисс. Создание ситуации переговоров. Достижение решения о взаимной терпимости. Использование умеренной конфронтации. Использование принуждения. Значение авторитета и нейтральности третьей стороны для успеха урегулирования конфликта. Алгоритм действий третьей стороны при урегулировании межличностного конфликта.

### **Формы текущего контроля и промежуточной аттестации:**

В результате освоения дисциплины у студентов должны быть:

ОТФ/ТФ/ профессиональные действия	Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
	УК ОС - 3.3	на уровне знаний: способность собирать, систематизировать, воспроизводить, делать обзор актуальной информации в сфере социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий
		на уровне умений: способность собирать, адекватно воспринимать, анализировать и интерпретировать актуальную информацию в сфере межличностной коммуникации
		на уровне навыков: способность конструктивно разрешать конфликты в коллективе, в рамках своих должностных функций
	ОПК ОС - 3.4	на уровне знаний: способность собирать, систематизировать, воспроизводить, делать обзор актуальной информации по разрешению проблемных ситуаций в рамках различных направлений практической психологии
		на уровне умений: способность обрабатывать и интерпретировать актуальную информацию о проблемных ситуациях профессиональной деятельности в рамках различных направлений практической психологии

		на уровне навыков: способность сочетать подходы, разработанные в различных отраслях психологии, для разрешения конкретных проблемных ситуаций
--	--	---

#### **Основная литература:**

1. *Анцупов А.Я., Шипилов А.И.* Конфликтология. Учебник. 6-е изд. СПб.: Питер., ЭКСМО, 2016. 512 с.
2. *Анцупов А.Я., Баклановский С.В.* Конфликтология в схемах и комментариях. 3-е изд. СПб.: Питер., 2012. 304 с.