

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ВОЗДУШНОГО ТРАНСПОРТА  
(РОСАВИАЦИЯ)  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ГРАЖДАНСКОЙ  
АВИАЦИИ»**

**Кафедра философии и социальных коммуникаций**

## **КОНФЛИКТОЛОГИЯ**

**Учебно-методическое пособие  
для студентов Гуманитарного факультета  
Направление подготовки: «Реклама и связи с общественностью»**

**Санкт - Петербург  
2017**

Одобрено и рекомендовано к изданию  
Учебно-методическим советом Университета

Таджибова Л.Н. **Конфликтология:** учебно-методическое пособие [Текст] /  
Л.Н.Таджибова – СПб.: Изд-во «КультИнформПресс», 2017. – 24 с.

**Рецензент:** М.Н. Майор, кандидат философских наук, доцент

Учебно-методическое пособие издается в соответствии с программой курса «Конфликтология» с целью оказания помощи студентам в организации самостоятельной работы по изучению дисциплины. Данное пособие содержит ряд требований, предъявляемых к студентам, изучающим дисциплину «Конфликтология». Учебный процесс на дневном отделении включает лекции, практические занятия, подготовку докладов, консультации и сдачу экзамена.

Учебно-методическое пособие составлено в соответствии с государственным стандартом по дисциплине «Конфликтология» и предназначено для студентов дневного отделения СПбГУГА, обучающихся по направлению подготовки «Реклама и связи с общественностью».

©Таджибова Л.Н. текст, 2017

©Изд-во «КультИнформПресс», 2017

#### **Цели и задачи дисциплины:**

Целями освоения дисциплины (модуля) «Конфликтология» являются формирование у студентов знаний основных теорий социального конфликта, умений анализировать конфликтные ситуации, навыков применения методов предупреждения и разрешения конфликтов.

Задачами освоения дисциплины (модуля) являются

- формирование знаний об истории развития конфликтологии как области научного знания, об основных теориях социального конфликта, о различных видах конфликтов, о существующих подходах и методиках предупреждения и разрешения конфликтов;
- приобретение умений анализировать конфликтные ситуации, возникающие в сфере повседневной и профессиональной деятельности, применяя теоретические знания;
- овладение навыками предупреждения и разрешения конфликтных ситуаций, возникающих во время работы в коллективе.

#### **Требования к результатам освоения дисциплины:**

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование и развитие способности работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-6)

#### **В результате изучения дисциплины студент должен:**

Знать:

- основные теории социального конфликта;
- базовые понятия конфликтологии

Уметь:

- анализировать конфликтные ситуации, возникающие в коллективе в процессе профессиональной деятельности;
- предотвращать конфликтные ситуации, возникающие вследствие культурных, этнических и иных различий.

Владеть:

- методами, приемами профилактики конфликтов;
- навыками разрешения конфликтных ситуаций в коллективе.

## ПРОГРАММА ЛЕКЦИОННОГО КУРСА

### Тема 1 Предмет исследования конфликтологии

Конфликтология как область научного знания, ее предмет и задачи. Сложности определения понятия "конфликт". История становления конфликтологии. Место конфликтологии в системе социо-гуманитарного знания. Формирование отечественной школы конфликтологии. Основные научные направления современной конфликтологии. Исследовательские и учебные центры США, Западной Европы, России.

### Тема 2 Основные понятия конфликтологии

Понятие и сущность социального конфликта. Причины возникновения конфликтов. Границы конфликта. Позитивные и деструктивные функции конфликта. Структура конфликта: предмет, объект, участники, среда конфликта. Характеристики участников конфликта. Социально-политическая, психологическая и физическая среда конфликта. Основные стадии динамики конфликта. Предконфликтная ситуация, инцидент, эскалация, завершение, постконфликтный период.

### Тема 3 Проблема типологии конфликта

Критерии классификации конфликтов: Участники, сфера возникновения, причины. Межличностный конфликт. Конфликт личность-группа. Межгрупповой конфликт. Конфликт в малых социальных группах. Организационные конфликты. Анализ конфликтных ситуаций в организациях сферы производства и управления на транспорте. Этнические и политические конфликты. Ресурсные, статусно-ролевые и ценностные конфликты.

### Тема 4 Человеческий фактор и поведение в конфликте

Человеческий фактор в конфликте, и особенности его воздействия. Психологические особенности личности, влияющие на развитие конфликтов. Психологические доминанты поведения. Влияние темперамента и характера на конфликтное поведение. Понятие психологической несовместимости. Самооценка личности. Неадекватные оценки и искаженное восприятие ситуации. Манеры поведения. Акцентуация характера и типы конфликтных личностей. Характеристика основных стилей поведения: конфронтация, избегание, приспособление, компромисс, сотрудничество. Понятие «ассертивное поведение». Тест К.Килмена. Односторонние и совместные действия сторон в конфликте.

## Примерный перечень вопросов для промежуточной аттестации

- 1 Становление конфликтологии как науки. Предмет конфликтологии
- 2 Исследовательские методы конфликтологии
- 3 Понятие конфликта, типы конфликтов
- 4 Карта анализа конфликта (структура конфликта)
- 5 Объективные элементы конфликта
- 6 Личностные элементы конфликта
- 7 Причины конфликтов: объективные и личностные факторы
- 8 Функции конфликта
- 9 Динамика конфликта
- 10 Внутриличностный конфликт: виды, причины, последствия
- 11 Теории внутриличностного конфликта
- 12 Межличностный конфликт: особенности, стили поведения, динамика, функции
- 13 Особенности личности как факторы межличностного конфликта
- 14 Конфликт как коммуникационная модель
- 15 Межличностные конфликты в семье
- 16 Межличностные конфликты в организации
- 17 Производственные и трудовые конфликты
- 18 Межгрупповые конфликты: особенности, виды
- 19 Причины возникновения межгрупповых конфликтов
- 20 Политические конфликты: сущность, виды, субъекты
- 21 Этнические конфликты: основные причины возникновения, специфика
- 22 Международные конфликты
- 23 Социальные конфликты в современном российском обществе
- 24 Информационное противоборство в конфликте
- 25 Управление конфликтом: понятие, методы
- 26 Посредничество в разрешении конфликта
- 27 Переговоры как способ разрешения конфликтов: общая характеристика
- 28 Этапы подготовки переговоров
- 29 Основные стратегии ведения переговоров
- 30 Тактические приемы, используемые в переговорном процессе
- 31 Концепция цивилизационного конфликта С. Хантингтона

## Тема 5 Проблема коммуникаций в конфликтных ситуациях

Коммуникации как источник конфликта. Конфликт как процесс коммуникации. Механизм искажения информации в конфликтных ситуациях. Основные функции коммуникаций. "Барьеры" коммуникаций. Процесс принятия решений в условиях конфликтной ситуации (недостаток информации, ограниченность коммуникаций и пр.). Установление каналов коммуникации в конфликте. Виды каналов коммуникации (прямые и непрямые каналы коммуникации, официальные и неофициальные каналы). Проблема выбора каналов коммуникации.

## Тема 6 Управление конфликтом

Регулирование и разрешение социальных кризисов и конфликтов: определение основных понятий - регулирование, разрешение, управление, предотвращение, минимизация последствий. Проблема прогнозирования и предупреждения конфликтов. Этапы регулирования конфликтов. Институционализация конфликтов. Легитимизация конфликтов. Структурирование конфликтующих групп. Основные формы регулирования и разрешения конфликтов. Понятия «третья сторона в урегулировании конфликта», «посредничество», «оказание «добрых услуг», «наблюдение за ходом переговоров», «арбитраж». Основные задачи и средства воздействия третьей стороны. Трудности и проблемы при осуществлении посреднических услуг. Требования, предъявляемые к посреднику. Виды посредничества. Принудительные меры со стороны посредника при урегулировании конфликтов.

## Тема 7 Переговоры как метод урегулирования конфликта

Переговоры: понятие, виды функции. Основные этапы переговорного процесса. Стратегии ведения переговоров. «Позиционный торг» и «конструктивные» переговоры. Тактические приемы, используемые в переговорном процессе. Приемы психологического воздействия в переговорах. Влияние культурного фактора на стиль ведения переговорного процесса. Особые случаи в ведении переговоров: многосторонние переговоры, переговоры на высшем уровне. Переговоры в условиях неравенств сил.

## Тема 8 Информационное противоборство в конфликте

Информационные войны в современных конфликтах. Принципы организации собственного информационного потока. Связи с общественностью как средство

профилактики, регулирования и минимизации последствий конфликтов. Пиар-методы антикризисной деятельности.

## ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАНЯТИЯ

Предлагаются типовые планы практических занятий по восьми темам программы курса. После каждой темы дается список литературы. Распределение учебных часов, добавление или исключение тем или вопросов осуществляется преподавателями, ведущими занятия на потоках.

### Практическое занятие № 1. Концепции социального конфликта.

1. Основные этапы становления конфликтологии.
2. Концепции социального конфликта (К. Маркс, Г. Зиммель, М. Вебер, З. Фрейд, Р. Дарендорф, Л. Козер, К. Боулдинг).
3. Формирование отечественной школы конфликтологии. Конфликтологические центры в России.
4. Основные исследовательские направления современной конфликтологии.

#### Литература

- 1 Бунтовская, Л. Л. Конфликтология : учеб. пособие для академического бакалавриата / Л. Л. Бунтовская, С. Ю. Бунтовский, Т. В. Петренко. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 144 с. — (Серия : Университеты России). — ISBN 978-5-534-04502-4. — Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/3E79C591-1A0C-4377-81A0-A3871DD5F4F3](http://www.biblio-online.ru/book/3E79C591-1A0C-4377-81A0-A3871DD5F4F3).
- 2 Охременко, И. В. Конфликтология : учебное пособие для вузов / И. В. Охременко. — 2-е изд., пер. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 154 с. — (Серия : Университеты России). — ISBN 978-5-534-05147-6. — Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/4FE3994C-4862-430C-ABE7-5D608E4BE99A](http://www.biblio-online.ru/book/4FE3994C-4862-430C-ABE7-5D608E4BE99A).
- 3 Кашапов, М. М. Основы конфликтологии : учебное пособие для академического бакалавриата / М. М. Кашапов. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 118 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-07564-9. — Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/D26345DE-90BD-4EDE-A163-53245B882B3B](http://www.biblio-online.ru/book/D26345DE-90BD-4EDE-A163-53245B882B3B).

- Переживание неудачи, блокирование целенаправленного поведения
- Склонность изменять свое мнение под влиянием других людей
- Перевод деятельности в одобряемое обществом направление
- Нарушение общественных норм

8 Как называется посредник, обладающий специальными знаниями, обеспечивающий конструктивное разрешение конфликта при самостоятельном конечном выборе варианта оппонентами?

- помощник
- посредник
- арбитр
- третейский судья
- наблюдатель

9 Как называется процесс облегчения взаимодействия партнеров, повышения эффективности группового взаимодействия?

- синхронизация
- апперцепция
- фасилитация
- медиация
- коммуникация

10 В каких случаях лучше всего обратиться к медиатору?

- стороны не использовали все доступные им средства переговоров
- по-разному трактуются критерии оценки
- одной из сторон нанесен серьезный ущерб
- стороны изначально отстаивают взаимоисключающие интересы

- Вольтер

3 Философы какой исторической эпохи впервые выдвинули идею о том, что противоборство – свойство бытия?

- Эпохи античности
- Эпохи средневековья
- Эпохи Возрождения
- Эпохи нового времени

4 Что такое «акцентуированная личность»?

- Личность с повышенной самооценкой
  - Личность с заниженной самооценкой
  - Личность с преобладанием какой-то черты характера, влияющей на поведение
- Невротическая личность

5 Что из нижеперечисленного не является механизмом психологической защиты личности ?

- Сублимация
- Регрессия
- Замещение
- Конформизм

6 Что является главным объектом политического конфликта?

- Религиозные ценности
- Идеологические ценности
- Власть
- Природные ресурсы

7 Что такое «фрустрация» ?

- 4 Сирота, Н. М. Политическая конфликтология : учеб.пособие для бакалавриата и магистратуры / Н. М. Сирота. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 106 с. — (Серия : Университеты России). — ISBN 978-5-534-03417-2. — Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/B8A7A714-A538-412D-ACF7-1DF0A669A1A4](http://www.biblio-online.ru/book/B8A7A714-A538-412D-ACF7-1DF0A669A1A4)

#### **Практическое занятие №2. Анализ структуры конфликта.**

- 1 Участники конфликта.
- 2 Объект конфликта.
- 3 Среда конфликта.

#### Литература

- 1 Бунтовская, Л. Л. Конфликтология : учеб.пособие для академического бакалавриата / Л. Л. Бунтовская, С. Ю. Бунтовский, Т. В. Петренко. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 144 с. — (Серия : Университеты России). — ISBN 978-5-534-04502-4. — Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/3E79C591-1A0C-4377-81A0-A3871DD5F4F3](http://www.biblio-online.ru/book/3E79C591-1A0C-4377-81A0-A3871DD5F4F3).
- 2 Охременко, И. В. Конфликтология : учебное пособие для вузов / И. В. Охременко. — 2-е изд., пер. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 154 с. — (Серия : Университеты России). — ISBN 978-5-534-05147-6. — Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/4FE3994C-4862-430C-ABE7-5D608E4BE99A](http://www.biblio-online.ru/book/4FE3994C-4862-430C-ABE7-5D608E4BE99A).
- 3 Кашапов, М. М. Основы конфликтологии : учебное пособие для академического бакалавриата / М. М. Кашапов. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 118 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-07564-9. — Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/D26345DE-90BD-4EDE-A163-53245B882B3B](http://www.biblio-online.ru/book/D26345DE-90BD-4EDE-A163-53245B882B3B).
- 4 Сирота, Н. М. Политическая конфликтология : учеб.пособие для бакалавриата и магистратуры / Н. М. Сирота. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 106 с. — (Серия : Университеты России). — ISBN 978-5-534-03417-2. — Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/B8A7A714-A538-412D-ACF7-1DF0A669A1A4](http://www.biblio-online.ru/book/B8A7A714-A538-412D-ACF7-1DF0A669A1A4)

### Практическое занятие № 3 Анализ динамики конфликта.

1 Предконфликтная ситуация.

2 Открытый конфликт.

3 Постконфликтная ситуация.

Литература

1 Бунтовская, Л. Л. Конфликтология : учеб.пособие для академического бакалавриата /

Л. Л. Бунтовская, С. Ю. Бунтовский, Т. В. Петренко. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 144 с. — (Серия : Университеты России). — ISBN 978-5-534-04502-4. — Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/3E79C591-1A0C-4377-81A0-A3871DD5F4F3](http://www.biblio-online.ru/book/3E79C591-1A0C-4377-81A0-A3871DD5F4F3).

2 Охременко, И. В. Конфликтология : учебное пособие для вузов / И. В. Охременко. — 2-е изд., пер. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 154 с. — (Серия : Университеты России). — ISBN 978-5-534-05147-6. — Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/4FE3994C-4862-430C-ABE7-5D608E4BE99A](http://www.biblio-online.ru/book/4FE3994C-4862-430C-ABE7-5D608E4BE99A).

3 Кашапов, М. М. Основы конфликтологии : учебное пособие для академического бакалавриата / М. М. Кашапов. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 118 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-07564-9. — Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/D26345DE-90BD-4EDE-A163-53245B882B3B](http://www.biblio-online.ru/book/D26345DE-90BD-4EDE-A163-53245B882B3B).

4 Сирота, Н. М. Политическая конфликтология : учеб.пособие для бакалавриата и магистратуры / Н. М. Сирота. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 106 с. — (Серия : Университеты России). — ISBN 978-5-534-03417-2. — Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/B8A7A714-A538-412D-ACF7-1DF0A669A1A4](http://www.biblio-online.ru/book/B8A7A714-A538-412D-ACF7-1DF0A669A1A4)

### Практическое занятие № 4. Межличностные конфликты.

1 Личностные факторы конфликта

2 Самооценка личности

3 Акцентуация характера

Литература

1 Бунтовская, Л. Л. Конфликтология : учеб.пособие для академического бакалавриата / Л. Л. Бунтовская, С. Ю. Бунтовский, Т. В. Петренко. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 144 с. — (Серия : Университеты России). — ISBN 978-5-534-04502-4. — Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/3E79C591-1A0C-4377-81A0-A3871DD5F4F3](http://www.biblio-online.ru/book/3E79C591-1A0C-4377-81A0-A3871DD5F4F3).

Рекомендуется конспектировать материал после его прочтения целиком или по частям и вести запись своими словами, прибегая, где это целесообразно, к прямому (и должным образом оформленному кавычками и сносками) цитированию. Это позволяет сознательно применять аналитико-синтетический метод освоения материала, т.е. расчленив его на части, выделить основное содержание и вместе с тем выявить внутренние связи между положениями и синтезировать, объединить расчлененный анализом материал.

4. Помощь студентам в их самостоятельном овладении материалом призваны оказать учебные *лекции и практические занятия*. Лектор стремится раскрыть способы и методы освоения материала, дает рекомендации по изучению необходимой литературы. Вместе с тем, как показывает практика преподавания, сами *конспекты лекций* чаще всего нуждаются в доработке в процессе самостоятельной работы студентов. Многие термины, воспринимаемые на слух, зачастую искажаются при записи и должны быть исправлены самостоятельно.

Важным ориентиром для самостоятельной работы служит на *заключительное слово* преподавателя (общее или по ряду студенческих выступлений). Оно содержит оценку не только содержания и формы выступлений, но и степени освоения докладчиками рекомендованной литературы, их умения самостоятельно мыслить. Методические установки должны способствовать накоплению опыта самостоятельной работы на протяжении всего периода изучения дисциплины.

### Тест

1 Кто является автором теории классового конфликта?

- К. Маркс

- Г. Зиммель

- Т. Гоббс

- Ж-Ж. Руссо

2 Какой философ является автором понятий «война всех против всех», «человек человеку волк»?

- Г. Гегель

- Л. Фейербах

- Т. Гоббс

4Кашапов, М. М. Основы конфликтологии : учебное пособие для академического бакалавриата / М. М. Кашапов. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 118 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-07564-9. — Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/D26345DE-90BD-4EDE-A163-53245B882B3B](http://www.biblio-online.ru/book/D26345DE-90BD-4EDE-A163-53245B882B3B).

### САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА СТУДЕНТОВ

Самостоятельная работа - это планируемая работа студентов, которая выполняется при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия.

Самостоятельная работа студента способствует воспитанию волевых качеств личности, развитию мышления, памяти и творческих способностей. Самостоятельная работа студентов занимает особое место среди иных видов учебной подготовки. Она включает в себя изучение рекомендуемой литературы по изучаемым темам дисциплины, использование учебников и учебных пособий, и лекционных материалов, публикаций в журналах и т. п. с целью подготовки выступлений на практиках. Опыт преподавания дисциплины показывает, что без систематической и настойчивой самостоятельной работы студент не может глубоко усвоить программный материал, приобрести навыки написания профессиональных текстов.

Продуктивная работа с литературой обеспечивается определенной методической подготовкой, т.е. знакомством студентов с основными приемами работы с текстом, формами фиксации ее результатов.

1. Одним из условий успешного изучения какого-либо вопроса (темы) произведения служит предварительное знакомство со *справочной литературой* (энциклопедии, терминологические словари и т. п.). Таким образом, можно приобрести исходные сведения по интересующему вопросу, познакомиться со значением научных терминов.

2. Самостоятельное изучение литературных источников с необходимостью предполагает использование различных видов записи:

**планов** – наиболее кратких записей, содержащих лишь перечень рассматриваемых вопросов;

**тезисов** – изложение в сжатой повествовательной форме основных положений изучаемого материала;

**выписок** – дословного воспроизведения отдельных наиболее важных положений;

**конспектов** – наиболее подробных форм записей, где излагаются в логической последовательности основные положения какого-либо источника.

3. **Конспект** объединяет в себе план, тезисы, выписки; он позволяет также раскрыть их методологическую и теоретическую значимость для изучаемого курса.

2Охременко, И. В. Конфликтология : учебное пособие для вузов / И. В. Охременко. — 2-е изд., пер. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 154 с. — (Серия : Университеты России). — ISBN 978-5-534-05147-6. — Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/4FE3994C-4862-430C-ABE7-5D608E4BE99A](http://www.biblio-online.ru/book/4FE3994C-4862-430C-ABE7-5D608E4BE99A).

4Кашапов, М. М. Основы конфликтологии : учебное пособие для академического бакалавриата / М. М. Кашапов. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 118 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-07564-9. — Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/D26345DE-90BD-4EDE-A163-53245B882B3B](http://www.biblio-online.ru/book/D26345DE-90BD-4EDE-A163-53245B882B3B).

5Сирота, Н. М. Политическая конфликтология : учеб. пособие для бакалавриата и магистратуры / Н. М. Сирота. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 106 с. — (Серия : Университеты России). — ISBN 978-5-534-03417-2. — Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/B8A7A714-A538-412D-ACF7-1DF0A669A1A4](http://www.biblio-online.ru/book/B8A7A714-A538-412D-ACF7-1DF0A669A1A4)

### Практическое занятие № 5. Виды организационных конфликтов.

1 Управленческие конфликты

2 Трудовые конфликты

3 Инновационные конфликты

#### Литература

1Бунтовская, Л. Л. Конфликтология : учеб. пособие для академического бакалавриата / Л. Л. Бунтовская, С. Ю. Бунтовский, Т. В. Петренко. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 144 с. — (Серия : Университеты России). — ISBN 978-5-534-04502-4. — Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/3E79C591-1A0C-4377-81A0-A3871DD5F4F3](http://www.biblio-online.ru/book/3E79C591-1A0C-4377-81A0-A3871DD5F4F3).

2Охременко, И. В. Конфликтология : учебное пособие для вузов / И. В. Охременко. — 2-е изд., пер. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 154 с. — (Серия : Университеты России). — ISBN 978-5-534-05147-6. — Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/4FE3994C-4862-430C-ABE7-5D608E4BE99A](http://www.biblio-online.ru/book/4FE3994C-4862-430C-ABE7-5D608E4BE99A).

3 Кашапов, М. М. Основы конфликтологии : учебное пособие для академического бакалавриата / М. М. Кашапов. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 118 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-07564-9. — Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/D26345DE-90BD-4EDE-A163-53245B882B3B](http://www.biblio-online.ru/book/D26345DE-90BD-4EDE-A163-53245B882B3B).

4 Сирота, Н. М. Политическая конфликтология : учеб. пособие для бакалавриата и магистратуры / Н. М. Сирота. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 106 с. — (Серия : Университеты России). — ISBN 978-5-534-03417-2. — Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/B8A7A714-A538-412D-ACF7-1DF0A669A1A4](http://www.biblio-online.ru/book/B8A7A714-A538-412D-ACF7-1DF0A669A1A4)

#### **Практическое занятие № 6. Политические и этнические конфликты.**

- 1 Виды политических конфликтов
- 2 Субъекты политических конфликтов
- 3 Причины возникновения политических конфликтов

#### Литература

- 1 Бунтовская, Л. Л. Конфликтология : учеб. пособие для академического бакалавриата / Л. Л. Бунтовская, С. Ю. Бунтовский, Т. В. Петренко. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 144 с. — (Серия : Университеты России). — ISBN 978-5-534-04502-4. — Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/3E79C591-1A0C-4377-81A0-A3871DD5F4F3](http://www.biblio-online.ru/book/3E79C591-1A0C-4377-81A0-A3871DD5F4F3).
- 2 Охременко, И. В. Конфликтология : учебное пособие для вузов / И. В. Охременко. — 2-е изд., пер. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 154 с. — (Серия : Университеты России). — ISBN 978-5-534-05147-6. — Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/4FE3994C-4862-430C-ABE7-5D608E4BE99A](http://www.biblio-online.ru/book/4FE3994C-4862-430C-ABE7-5D608E4BE99A).
- 3 Кашапов, М. М. Основы конфликтологии : учебное пособие для СПО / М. М. Кашапов. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 116 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-08029-2. — Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/67D1EBB3-5760-47AC-9A85-1B26886E47EF](http://www.biblio-online.ru/book/67D1EBB3-5760-47AC-9A85-1B26886E47EF).

#### **Практическое занятие № 7. Человеческий фактор в конфликте.**

- 1 Основные личностные факторы конфликта
- 2 Психологические доминанты поведения
- 3 Ценностные ориентации как личностный фактор конфликта
- 4 Потребности, интересы, цели как личностные факторы конфликта
- 5 Классификация типов темперамента

#### Литература

#### **Практическое занятие № 20. Использование пиар-технологий в информационных войнах.**

- 1 Средства и методы информационного противоборства
- 2 Методы пропаганды и контрпропаганды в информационных войнах

#### Литература

- 1 Бунтовская, Л. Л. Конфликтология : учеб. пособие для академического бакалавриата / Л. Л. Бунтовская, С. Ю. Бунтовский, Т. В. Петренко. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 144 с. — (Серия : Университеты России). — ISBN 978-5-534-04502-4. — Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/3E79C591-1A0C-4377-81A0-A3871DD5F4F3](http://www.biblio-online.ru/book/3E79C591-1A0C-4377-81A0-A3871DD5F4F3).
- 2 Охременко, И. В. Конфликтология : учебное пособие для вузов / И. В. Охременко. — 2-е изд., пер. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 154 с. — (Серия : Университеты России). — ISBN 978-5-534-05147-6. — Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/4FE3994C-4862-430C-ABE7-5D608E4BE99A](http://www.biblio-online.ru/book/4FE3994C-4862-430C-ABE7-5D608E4BE99A).
- 3 Кашапов, М. М. Основы конфликтологии : учебное пособие для СПО / М. М. Кашапов. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 116 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-08029-2. — Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/67D1EBB3-5760-47AC-9A85-1B26886E47EF](http://www.biblio-online.ru/book/67D1EBB3-5760-47AC-9A85-1B26886E47EF).

#### **Практическое занятие № 21. Информационные войны в современных конфликтах.**

- 1 Роль СМИ в современных конфликтах.
- 2 Использование Интернет-технологий в современных конфликтах.

#### Литература

- 1 Бунтовская, Л. Л. Конфликтология : учеб. пособие для академического бакалавриата / Л. Л. Бунтовская, С. Ю. Бунтовский, Т. В. Петренко. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 144 с. — (Серия : Университеты России). — ISBN 978-5-534-04502-4. — Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/3E79C591-1A0C-4377-81A0-A3871DD5F4F3](http://www.biblio-online.ru/book/3E79C591-1A0C-4377-81A0-A3871DD5F4F3).
- 2 Охременко, И. В. Конфликтология : учебное пособие для вузов / И. В. Охременко. — 2-е изд., пер. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 154 с. — (Серия : Университеты России). — ISBN 978-5-534-05147-6. — Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/4FE3994C-4862-430C-ABE7-5D608E4BE99A](http://www.biblio-online.ru/book/4FE3994C-4862-430C-ABE7-5D608E4BE99A).

России). — ISBN 978-5-534-05147-6. — Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/4FE3994C-4862-430C-ABE7-D608E4BE99A](http://www.biblio-online.ru/book/4FE3994C-4862-430C-ABE7-D608E4BE99A).

ЗКашапов, М. М. Основы конфликтологии : учебное пособие для академического бакалавриата / М. М. Кашапов. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 118 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-07564-9. — Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/D26345DE-90BD-4EDE-A163-53245B882B3B](http://www.biblio-online.ru/book/D26345DE-90BD-4EDE-A163-53245B882B3B).

### **Практическое занятие № 19. Сущность, стратегии информационных войн.**

1 Понятия «информационное противоборство» и «информационная война»

2 Виды информационных войн.

3 История ведения информационных войн

#### Литература

1 Бунтовская, Л. Л. Конфликтология : учеб. пособие для академического бакалавриата / Л. Л. Бунтовская, С. Ю. Бунтовский, Т. В. Петренко. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 144 с. — (Серия : Университеты России). — ISBN 978-5-534-04502-4. — Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/3E79C591-1A0C-4377-81A0-A3871DD5F4F3](http://www.biblio-online.ru/book/3E79C591-1A0C-4377-81A0-A3871DD5F4F3).

2 Охременко, И. В. Конфликтология : учебное пособие для вузов / И. В. Охременко. — 2-е изд., пер. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 154 с. — (Серия : Университеты России). — ISBN 978-5-534-05147-6. — Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/4FE3994C-4862-430C-ABE7-5D608E4BE99A](http://www.biblio-online.ru/book/4FE3994C-4862-430C-ABE7-5D608E4BE99A).

3 Кашапов, М. М. Основы конфликтологии : учебное пособие для академического бакалавриата / М. М. Кашапов. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 118 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-07564-9. — Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/D26345DE-90BD-4EDE-A163-53245B882B3B](http://www.biblio-online.ru/book/D26345DE-90BD-4EDE-A163-53245B882B3B).

1 Бунтовская, Л. Л. Конфликтология : учеб. пособие для академического бакалавриата / Л. Л. Бунтовская, С. Ю. Бунтовский, Т. В. Петренко. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 144 с. — (Серия : Университеты России). — ISBN 978-5-534-04502-4. — Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/3E79C591-1A0C-4377-81A0-A3871DD5F4F3](http://www.biblio-online.ru/book/3E79C591-1A0C-4377-81A0-A3871DD5F4F3).

2 Охременко, И. В. Конфликтология : учебное пособие для вузов / И. В. Охременко. — 2-е изд., пер. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 154 с. — (Серия : Университеты России). — ISBN 978-5-534-05147-6. — Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/4FE3994C-4862-430C-ABE7-5D608E4BE99A](http://www.biblio-online.ru/book/4FE3994C-4862-430C-ABE7-5D608E4BE99A).

3 Кашапов, М. М. Основы конфликтологии : учебное пособие для академического бакалавриата / М. М. Кашапов. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 118 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-07564-9. — Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/D26345DE-90BD-4EDE-A163-53245B882B3B](http://www.biblio-online.ru/book/D26345DE-90BD-4EDE-A163-53245B882B3B).

### **Практическое занятие № 8. Стратегии поведения в межличностном конфликте.**

1 Стратегия подавления

2 Стратегия уклонения

3 Стратегия компромисса

4 Ассертивное поведение

#### Литература

1 Бунтовская, Л. Л. Конфликтология : учеб. пособие для академического бакалавриата / Л. Л. Бунтовская, С. Ю. Бунтовский, Т. В. Петренко. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 144 с. — (Серия : Университеты России). — ISBN 978-5-534-04502-4. — Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/3E79C591-1A0C-4377-81A0-A3871DD5F4F3](http://www.biblio-online.ru/book/3E79C591-1A0C-4377-81A0-A3871DD5F4F3).

2 Охременко, И. В. Конфликтология : учебное пособие для вузов / И. В. Охременко. — 2-е изд., пер. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 154 с. — (Серия : Университеты России). — ISBN 978-5-534-05147-6. — Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/4FE3994C-4862-430C-ABE7-5D608E4BE99A](http://www.biblio-online.ru/book/4FE3994C-4862-430C-ABE7-5D608E4BE99A).

3 Кашапов, М. М. Основы конфликтологии : учебное пособие для академического бакалавриата / М. М. Кашапов. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 118 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-07564-9. — Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/D26345DE-90BD-4EDE-A163-53245B882B3B](http://www.biblio-online.ru/book/D26345DE-90BD-4EDE-A163-53245B882B3B).

### **Практическое занятие № 9. Предотвращение и разрешение межличностного конфликта.**

- 1 Факторы, влияющие на возникновение конфликта.
- 2 Способы профилактики и разрешения межличностного конфликта.

#### Литература

1 Бунтовская, Л. Л. Конфликтология : учеб. пособие для академического бакалавриата / Л. Л. Бунтовская, С. Ю. Бунтовский, Т. В. Петренко. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 144 с. — (Серия : Университеты России). — ISBN 978-5-534-04502-4. — Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/3E79C591-1A0C-4377-81A0-A3871DD5F4F3](http://www.biblio-online.ru/book/3E79C591-1A0C-4377-81A0-A3871DD5F4F3).

2 Охременко, И. В. Конфликтология : учебное пособие для вузов / И. В. Охременко. — 2-е изд., пер. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 154 с. — (Серия : Университеты России). — ISBN 978-5-534-05147-6. — Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/4FE3994C-4862-430C-ABE7-5D608E4BE99A](http://www.biblio-online.ru/book/4FE3994C-4862-430C-ABE7-5D608E4BE99A).

4 Кашапов, М. М. Основы конфликтологии : учебное пособие для академического бакалавриата / М. М. Кашапов. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 118 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-07564-9. — Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/D26345DE-90BD-4EDE-A163-53245B882B3B](http://www.biblio-online.ru/book/D26345DE-90BD-4EDE-A163-53245B882B3B).

5 Сирота, Н. М. Политическая конфликтология : учеб. пособие для бакалавриата и магистратуры / Н. М. Сирота. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 106 с. — (Серия : Университеты России). — ISBN 978-5-534-03417-2. — Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/B8A7A714-A538-412D-ACF7-1DF0A669A1A4](http://www.biblio-online.ru/book/B8A7A714-A538-412D-ACF7-1DF0A669A1A4)

### **Практическое занятие №10. Нарушение коммуникаций как причина конфликта.**

- 1 Определение понятия «коммуникация»
- 2 Основные модели социальной коммуникации
- 3 Виды социальных коммуникаций

### **Практическое занятие № 17. Стратегии и приемы в переговорах.**

- 1 Стратегия «позиционного торга».
- 2 Стратегия «принципиальных переговоров»
- 3 Тактические приемы ведения переговоров

#### Литература

1 Бунтовская, Л. Л. Конфликтология : учеб. пособие для академического бакалавриата / Л. Л. Бунтовская, С. Ю. Бунтовский, Т. В. Петренко. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 144 с. — (Серия : Университеты России). — ISBN 978-5-534-04502-4. — Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/3E79C591-1A0C-4377-81A0-A3871DD5F4F3](http://www.biblio-online.ru/book/3E79C591-1A0C-4377-81A0-A3871DD5F4F3).

2 Охременко, И. В. Конфликтология : учебное пособие для вузов / И. В. Охременко. — 2-е изд., пер. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 154 с. — (Серия : Университеты России). — ISBN 978-5-534-05147-6. — Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/4FE3994C-4862-430C-ABE7-5D608E4BE99A](http://www.biblio-online.ru/book/4FE3994C-4862-430C-ABE7-5D608E4BE99A).

3 Кашапов, М. М. Основы конфликтологии : учебное пособие для академического бакалавриата / М. М. Кашапов. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 118 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-07564-9. — Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/D26345DE-90BD-4EDE-A163-53245B882B3B](http://www.biblio-online.ru/book/D26345DE-90BD-4EDE-A163-53245B882B3B).

### **Практическое занятие № 18. Влияние культурного фактора на переговорный процесс.**

- 1 Влияние культурных традиций на переговоры.
- 2 Особенности переговоров с представителями разных культур.

#### Литература

1 Бунтовская, Л. Л. Конфликтология : учеб. пособие для академического бакалавриата / Л. Л. Бунтовская, С. Ю. Бунтовский, Т. В. Петренко. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 144 с. — (Серия : Университеты России). — ISBN 978-5-534-04502-4. — Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/3E79C591-1A0C-4377-81A0-A3871DD5F4F3](http://www.biblio-online.ru/book/3E79C591-1A0C-4377-81A0-A3871DD5F4F3).

2 Охременко, И. В. Конфликтология : учебное пособие для вузов / И. В. Охременко. — 2-е изд., пер. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 154 с. — (Серия : Университеты

## Литература

1 Бунтовская, Л. Л. Конфликтология : учеб. пособие для академического бакалавриата / Л. Л. Бунтовская, С. Ю. Бунтовский, Т. В. Петренко. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 144 с. — (Серия : Университеты России). — ISBN 978-5-534-04502-4. — Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/3E79C591-1A0C-4377-81A0-A3871DD5F4F3](http://www.biblio-online.ru/book/3E79C591-1A0C-4377-81A0-A3871DD5F4F3).

2 Охременко, И. В. Конфликтология : учебное пособие для вузов / И. В. Охременко. — 2-е изд., пер. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 154 с. — (Серия : Университеты России). — ISBN 978-5-534-05147-6. — Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/4FE3994C-4862-430C-ABE7-5D608E4BE99A](http://www.biblio-online.ru/book/4FE3994C-4862-430C-ABE7-5D608E4BE99A).

### Практическое занятие № 16. Основные этапы переговоров.

1 Переговоры: понятие, виды

2 Функции переговоров

3 Основные этапы переговоров

4 Динамика переговорного процесса

## Литература

1 Бунтовская, Л. Л. Конфликтология : учеб. пособие для академического бакалавриата / Л. Л. Бунтовская, С. Ю. Бунтовский, Т. В. Петренко. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 144 с. — (Серия : Университеты России). — ISBN 978-5-534-04502-4. — Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/3E79C591-1A0C-4377-81A0-A3871DD5F4F3](http://www.biblio-online.ru/book/3E79C591-1A0C-4377-81A0-A3871DD5F4F3).

2 Охременко, И. В. Конфликтология : учебное пособие для вузов / И. В. Охременко. — 2-е изд., пер. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 154 с. — (Серия : Университеты России). — ISBN 978-5-534-05147-6. — Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/4FE3994C-4862-430C-ABE7-5D608E4BE99A](http://www.biblio-online.ru/book/4FE3994C-4862-430C-ABE7-5D608E4BE99A).

3 Кашапов, М. М. Основы конфликтологии : учебное пособие для академического бакалавриата / М. М. Кашапов. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 118 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-07564-9. — Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/D26345DE-90BD-4EDE-A163-53245B882B3B](http://www.biblio-online.ru/book/D26345DE-90BD-4EDE-A163-53245B882B3B).

## Литература

1 Бунтовская, Л. Л. Конфликтология : учеб. пособие для академического бакалавриата / Л. Л. Бунтовская, С. Ю. Бунтовский, Т. В. Петренко. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 144 с. — (Серия : Университеты России). — ISBN 978-5-534-04502-4. — Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/3E79C591-1A0C-4377-81A0-A3871DD5F4F3](http://www.biblio-online.ru/book/3E79C591-1A0C-4377-81A0-A3871DD5F4F3).

2 Охременко, И. В. Конфликтология : учебное пособие для вузов / И. В. Охременко. — 2-е изд., пер. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 154 с. — (Серия : Университеты России). — ISBN 978-5-534-05147-6. — Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/4FE3994C-4862-430C-ABE7-5D608E4BE99A](http://www.biblio-online.ru/book/4FE3994C-4862-430C-ABE7-5D608E4BE99A).

3 Кашапов, М. М. Основы конфликтологии : учебное пособие для СПО / М. М. Кашапов. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 116 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-08029-2. — Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/67D1EBB3-5760-47AC-9A85-1B26886E47EF](http://www.biblio-online.ru/book/67D1EBB3-5760-47AC-9A85-1B26886E47EF).

### Практическое занятие № 11. Методы исследования межличностных коммуникаций.

1 Метод тестирования.

2 Методы анализа групповой динамики

## Литература

1 Бунтовская, Л. Л. Конфликтология : учеб. пособие для академического бакалавриата / Л. Л. Бунтовская, С. Ю. Бунтовский, Т. В. Петренко. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 144 с. — (Серия : Университеты России). — ISBN 978-5-534-04502-4. — Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/3E79C591-1A0C-4377-81A0-A3871DD5F4F3](http://www.biblio-online.ru/book/3E79C591-1A0C-4377-81A0-A3871DD5F4F3).

2 Охременко, И. В. Конфликтология : учебное пособие для вузов / И. В. Охременко. — 2-е изд., пер. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 154 с. — (Серия : Университеты России). — ISBN 978-5-534-05147-6. — Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/4FE3994C-4862-430C-ABE7-5D608E4BE99A](http://www.biblio-online.ru/book/4FE3994C-4862-430C-ABE7-5D608E4BE99A).

3 Кашапов, М. М. Основы конфликтологии : учебное пособие для СПО / М. М. Кашапов. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 116 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-08029-2. — Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/67D1EBB3-5760-47AC-9A85-1B26886E47EF](http://www.biblio-online.ru/book/67D1EBB3-5760-47AC-9A85-1B26886E47EF).

## **Практическое занятие № 12. Преодоление барьеров коммуникации.**

1 Виды барьеров коммуникаций в конфликте

2 Приемы преодоления коммуникативных барьеров в конфликте

### Литература

1 Бунтовская, Л. Л. Конфликтология : учеб.пособие для академического бакалавриата / Л. Л. Бунтовская, С. Ю. Бунтовский, Т. В. Петренко. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 144 с. — (Серия : Университеты России). — ISBN 978-5-534-04502-4. — Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/3E79C591-1A0C-4377-81A0-A3871DD5F4F3](http://www.biblio-online.ru/book/3E79C591-1A0C-4377-81A0-A3871DD5F4F3).

2 Охременко, И. В. Конфликтология : учебное пособие для вузов / И. В. Охременко. — 2-е изд., пер. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 154 с. — (Серия : Университеты России). — ISBN 978-5-534-05147-6. — Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/4FE3994C-4862-430C-ABE7-5D608E4BE99A](http://www.biblio-online.ru/book/4FE3994C-4862-430C-ABE7-5D608E4BE99A).

## **Практическое занятие № 13. Основные подходы профилактики конфликтов.**

1 Социально-психологические методы профилактики конфликтов

2 Организационно-управленческие методы профилактики конфликтов.

3 Методы современного менеджмента по предупреждению конфликтов.

### Литература

1 Бунтовская, Л. Л. Конфликтология : учеб.пособие для академического бакалавриата / Л. Л. Бунтовская, С. Ю. Бунтовский, Т. В. Петренко. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 144 с. — (Серия : Университеты России). — ISBN 978-5-534-04502-4. — Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/3E79C591-1A0C-4377-81A0-A3871DD5F4F3](http://www.biblio-online.ru/book/3E79C591-1A0C-4377-81A0-A3871DD5F4F3).

2 Охременко, И. В. Конфликтология : учебное пособие для вузов / И. В. Охременко. — 2-е изд., пер. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 154 с. — (Серия : Университеты России). — ISBN 978-5-534-05147-6. — Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/4FE3994C-4862-430C-ABE7-5D608E4BE99A](http://www.biblio-online.ru/book/4FE3994C-4862-430C-ABE7-5D608E4BE99A).

3 Кашапов, М. М. Основы конфликтологии : учебное пособие для академического бакалавриата / М. М. Кашапов. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 118 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-07564-9. — Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/D26345DE-90BD-4EDE-A163-53245B882B3B](http://www.biblio-online.ru/book/D26345DE-90BD-4EDE-A163-53245B882B3B).

## **Практическое занятие № 14. Методы разрешения конфликтов.**

1 Прогнозирование конфликта как подход к управлению конфликтом

2 Методы профилактики конфликта

3 Разрешение и регулирование конфликта

4 Основные стратегии регулирования конфликта

Практическое занятие № 15. Посредничество в разрешении конфликтов.

### Литература

1 Бунтовская, Л. Л. Конфликтология : учеб.пособие для академического бакалавриата / Л. Л. Бунтовская, С. Ю. Бунтовский, Т. В. Петренко. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 144 с. — (Серия : Университеты России). — ISBN 978-5-534-04502-4. — Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/3E79C591-1A0C-4377-81A0-A3871DD5F4F3](http://www.biblio-online.ru/book/3E79C591-1A0C-4377-81A0-A3871DD5F4F3).

2 Охременко, И. В. Конфликтология : учебное пособие для вузов / И. В. Охременко. — 2-е изд., пер. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 154 с. — (Серия : Университеты России). — ISBN 978-5-534-05147-6. — Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/4FE3994C-4862-430C-ABE7-5D608E4BE99A](http://www.biblio-online.ru/book/4FE3994C-4862-430C-ABE7-5D608E4BE99A).

3 Кашапов, М. М. Основы конфликтологии : учебное пособие для академического бакалавриата / М. М. Кашапов. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 118 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-07564-9. — Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/D26345DE-90BD-4EDE-A163-53245B882B3B](http://www.biblio-online.ru/book/D26345DE-90BD-4EDE-A163-53245B882B3B).

## **Практическое занятие № 15. Посредничество в разрешении конфликтов.**

1 Функции посредничества

2 Модели посредничества

3 Этапы посредничества