

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ**
**ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ПО ОБРАЗОВАНИЮ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ**
КУРГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

Кафедра общей и социальной психологии

“Утверждаю”
Заместитель проректора
по учебной работе
Ю.И.Моисеев
_____ “ _____ ” _____ 200 г.

ПРОГРАММА
учебной дисциплины

ПСИХОЛОГИЯ КОНФЛИКТА

Направление - Гуманитарные науки 030000
Специальность – Психология 030301
Факультет – Психологии, валеологии и спорта

Форма обучения:	очная	заочная
Курс	4	5
Семестр	7	9
Всего часов	140	140
Аудиторные занятия, ч.	78	18
Лекции, ч.	38	10
Лабораторные работы, ч.	40	8
Самостоятельная работа студентов, ч.	62	122
Контрольные работы, сем.	-	9
Экзамен, сем.	7	9

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА СОСТАВЛЕНА

- с учетом требований Государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования к минимуму содержания и уровню подготовки выпускников по специальности № 030301, № государственной регистрации 235 гум./сп. от 17.03.2000 г.
- на основании учебного плана подготовки специалистов по данной специальности
 - очной формы обучения, утвержденного 23.03.2001 г.;
 - заочной формы обучения, утвержденного 23.11.2001 г.

РП утверждена на заседании кафедры общей и социальной психологии

-----.

Заведующая кафедрой ОСП, профессор,
доктор психологических наук

_____ Р.В. Овчарова

Программу составили:
доцент кафедры ОСП, к.пс.н.

_____ И.А. Николаева

Согласовано:

Декан факультета психологии,
валеологии и спорта,
к.б.н., доцент

_____ В.А. Грязных

Методист Центра
Руководитель Центра
лицензирования, аккредитации
и качества образования, к.и.н., доцент

_____ Р.С. Екимова

_____ К.А. Фомичев

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Курс «Психология конфликта» изучается студентами очного обучения специальности «Психология» 030301 в цикле дисциплин специализации национально-регионального (вузовского) компонента (ОПД.Д.С.1.04), а также студентами заочного обучения (ДПП.Р.04).

В процессе обучения студенты осваивают теоретические знания и знакомятся с практическими способами управления конфликтами.

Требования к знаниям и умениям студентов:

Студенты должны ЗНАТЬ основные психологические подходы к проблеме конфликта (методологические принципы, основные понятия, интерпретация конфликта, представители подходов, возможности управления). Студенты получают представление о социологической проблематике конфликта. Студенты должны знать современные подходы к управлению конфликтом, виды посредничества в конфликте, профессиональные требования к посреднику.

Студенты должны УМЕТЬ осуществить психологический анализ конфликта, различать и осуществлять выбор профессиональной позиции в конфликте.

Студенты опробуют НАВЫКИ отдельной работы и совместного обсуждения с конфликтующими сторонами. Студенты получают представление и возможность развития навыков мотивирования участников к разрешению конфликта, навыков и умений управления эмоциями в конфликте, работы с агрессией, манипуляцией, навыков и умений конструктивного ведения переговоров.

Разработаны методические указания по проведению практических занятий данного курса, к которым прилагаются задания к контрольным работам для студентов заочного обучения.

Лекций – 38 час.; практических занятий – 40 час.

№ темы	Название темы	Лекции (час.)		Практические (час.)	
		Очн./заочн.		Очн./заочн.	
1	Понятие о конфликте. Социологический и психологический подходы к конфликтам.	4/2		-	
2	Методы исследования конфликта.	2		4/2	
3	Стратегии и тактики взаимодействия в конфликте.	2		2	
4	Психологический анализ конфликта.	2/2		4/2	
5	Личностные конфликты	2		2	
6	Межличностные конфликты	2		2	
7	Внутригрупповые конфликты	2		2	

8	Межгрупповые конфликты	2	4
9	Организационные конфликты	2	2
10	Проблемы управления конфликтами.	2/2	-
11	Переговоры в управлении конфликтом.	2	2
12	Принципы медиации и этапы медиационного процесса.	2	2
13	Психологическое посредничество в конфликте.	2/2	2/2
14	Задачи психолога и психотехники на этапе раздельной работы с конфликтующими сторонами.	2	4
15	Задачи психолога и психотехники на этапе совместного урегулирования проблемы.	2	4
16	Регулирование эмоций в конфликте	2	2
17	Специфика конфликтов в разных сферах деятельности и взаимодействия.	4/2	2
	Итого	38	40

ТЕМА 1. Понятие о конфликте. Социологический и психологический подходы к конфликтам.

Лекции – 4 часа.

Понятие о конфликте. Атрибуты конфликта (Н.Гришина).

Первые описания конфликтов в социальных науках. Социал-дарвинизм, функционализм о конфликтах. К.Маркс, Г.Зиммель, Р.Дарендорф, Л.Козер – основоположники социологической теории конфликта как закономерной характеристики социальных систем. Понятие о конфликтологии. Синтез социологических и психологических знаний в современной конфликтологии.

Психологические традиции изучения конфликтов. Психодинамический подход к природе конфликтов. З.Фрейд о неосознаваемых конфликтах, о значении раннего детского опыта. К.Хорни: нормальные и невротические конфликты, «движение против людей» как основа интерперсональных конфликтов. Э.Эриксон: психосоциальные конфликты в онтогенезе.

Ситуационные подходы к исследованию конфликтов. Теория фрустрации – агрессии (Дж.Доллард, Н.Миллер, Л.Берковитц). Изучение кооперативной и конкурентной среды (М.Дойч). Изучение межгрупповых конфликтов М.Шерифом.

Конфликт как когнитивный феномен (К.Левин, Ф.Хайдер). Когнитивный диссонанс.

Современные тенденции в подходе к конфликтам: междисциплинарность, практическая ориентация, ориентация на позитивные функции конфликта.

Классификации конфликтов. Критерии классификации (истoki и причины, коммуникативная направленность, субъекты, функциональная значимость, формы и степень столкновения, масштаб и продолжительность, способ урегулирования).

Тема 2. Методы исследования конфликта

Лекции – 2 часа.

Лабораторный эксперимент. Игровые процедуры исследования конфликта: матричные игры («дилемма заключенного»), переговорные, коалиционные, локомoционные игры, социальные дилеммы. Естественный эксперимент (М.Шериф). Социальное взаимодействие как модель конфликта. Опросные методы (К.Томас).

Практические занятия – 4 часа. Цели: Знакомство с игровыми и опросными методами исследования конфликта. Используются «модульная методика диагностики межличностных конфликтов» (А.Я.Анцупов); шкала диагностики ролевого конфликта (С.И.Ерина); шкала тактики поведения в конфликтах (Р.Бэрoн, Д.Ричардсон); тест Ф.Розенцвейга и др.; игровые методы исследования.

Тема 3. Стратегии и тактики взаимодействия в конфликте

Лекции – 2 часа.

Процесс и виды психологического воздействия. Кооперация и конкуренция – основные стратегии взаимодействия. Деструктивное и конструктивное развитие конфликта. Техники силового воздействия. Манипуляция. Приемы конструктивного взаимодействия. Диалог – условие конструктивного взаимодействия.

Условия взаимодействия: групповые, культурные, этические нормы, особенности социального восприятия в процессе взаимодействия.

Личностные стратегии взаимодействия в конфликте (Р.Блейк, Дж.Моутон; К.Томас).

Практическое занятие (2 часа). Цель: демонстрация и анализ различных тактик взаимодействия в конфликте. Используется игра «Старик и рыбка» Т.Зинкевич – Евсигнеева, 2002). Диагностика личностных стратегий взаимодействия (опросник К.Томаса).

Тема 4. Психологический анализ конфликта

Лекции – 2 часа.

Прототип конфликта в обыденном сознании. Основные структурные элементы конфликта. Участники конфликта. Предмет (источник) конфликта. Условия конфликта (характер взаимодействия: деловое – межличностное, ценности и нормы, факторы обострения и ослабления). Позиции и интересы участников, Ресурсы и риски участников. Образы желательного исхода конфликта. Действия участников. Проблемное поле конфликта. Картография конфликта. Варианты разрешения конфликтной ситуации.

Динамические характеристики конфликтов. Конфликтная (предконфликтная) ситуация, инцидент, осознание ситуации как конфликтной, конфликт, разрешение конфликта.

Ситуационный анализ конфликта (по Т.Зинкевич – Евстигнеевой, с.156)

Социологический анализ конфликта (по Р.Коон).

Практические занятия – 4 часа. Цели: актуализация опыта конфликтного взаимодействия участников учебной группы и работа с основными понятиями анализа конфликтов; освоение методов картографии конфликта. Используются описания участниками конфликтов по схемам Н.В.Гришиной, Т. Зинкевич – Евстигнеевой, Р.Коон, Х.Корнелиус и Ш.Фэйр, (в т.ч. с.390 – 392 Гришина).

Тема 5. Личностные конфликты

Лекции – 2 часа.

Понятие о личностных конфликтах. Мотивационные конфликты. Типология мотивационных конфликтов К.Левина. Градиенты достижения и избегания. Когнитивные конфликты. Решение личностных конфликтов в концепции когнитивного диссонанса Л.Фестингера. Ролевые конфликты, их разновидности. Классификация внутриличностных конфликтов по А.Я.Анцупову и А.И.Шипилову.

Практическое занятие (2 часа). Цель: демонстрация феноменологии различных внутриличностных конфликтов, сравнение восприятия и интерпретации демонстрируемых проблем всеми участниками группы.

Используются: упражнение «Проблема» (Н.Т.Оганесян, 1989)

Тема 6. Межличностные конфликты

Лекции – 2 часа.

Психоаналитическая интерпретация межличностного конфликта. «Пространство свободного движения» в супружеском конфликте (К.Левин). Ситуационные характеристики межличностного конфликта. Типы конкурентных социальных отношений (М.Дойч). Попытки систематизации межличностных конфликтов.

Практическое занятие (2 часа). Цель: актуализация опыта межличностных конфликтов; разрешение межличностных конфликтов с использованием разных теоретических подходов.

Используются игры «Конфликтные пары» (Н.Т.Оганесян, 1989).

Тема 7. Внутригрупповые конфликты

Лекции – 2 часа.

Л.Козер: позитивные функции внутригрупповых конфликтов. К.Левин: «пространство свободного движения». Внутригрупповые конфликты в процессе групповой динамики. Конфликтность группы и уровень ее развития (Р.Л.Кричевский, Е.М.Дубовская).

Практические – 2 часа. Цель: Сравнительный анализ конфликтов в группах разного уровня. Используемый материал: сюжеты из видеофильмов.

Тема 8. Межгрупповые конфликты

Лекции – 2 часа.

Понятие о межгрупповом конфликте. Мотивационная интерпретация. Фрустрационная теория агрессии Л.Берковитца, понятие относительной депривации. Когнитивный подход к межгрупповым конфликтам. Понятие социальной категоризации и социального сравнения (Г.Тэдджфел). Ингрупповой фаворитизм и аутгрупповая враждебность. Ситуационный подход М.Шерифа. Роль изоляции, соперничества, общих целей в возникновении и прекращении межгрупповых конфликтов. «Реалистическая теория конфликта» Д. Кэмпбелла. Конфликты целей, интересов, ценностей. Закономерности протекания конфликта в социологических теориях (Л.Козер, Г.Зиммель).

Социальная напряженность и терроризм. Психологические аспекты переговоров с террористами.

Практические – 4 часа. Цель – создание ситуации межгруппового соперничества и анализ межгруппового взаимодействия. Используются упражнения «Командные качества» (В.В.Козлов, 2004).

Доклады и сообщения участников по проблемам конфликтов больших социальных групп, по проблемам терроризма.

Тема 9. Организационные конфликты

Лекции – 2 часа.

Объективные и субъективные причины организационных конфликтов. Организация, внутренняя и внешняя среда организации как источник конфликтов. Классификация конфликтов в организации (структурные, инновационные, позиционные, ресурсные, динамические). Характеристика субъектов конфликта. Ролевые конфликты. Прогнозирование социальной напряженности в организации, признаки социальной напряженности. Особенности управления организационными конфликтами, образцы документов.

Практическое занятие (2 часа). Цель: анализ причин организационных конфликтов. Используются: анализ мотивов трудовой деятельности; анализ нормативных представлений в ситуации делового взаимодействия; прогнозирование потенциальных конфликтов при организационных нововведениях (Н.В.Гришина «Конфликты в организациях» в кн. Практикум по психологии менеджмента, СПб, 2003).

Тема 10. Проблемы управления конфликтами

Лекции – 2 часа.

Проблема управления конфликтом в исследованиях Р.Дарендорфа, К.Левина, Дж.Морено, М.Дойча. Формы управления конфликтами (переговоры, посредничество, арбитраж, суд). Этапы регулирования, технологии регулирования (информационные, коммуникативные, социально-психологические, организационные).

Современные тенденции управления конфликтом. Понятия «управления», «урегулирования», «завершения», «разрешения», «достижения согласия». Факторы управляемости конфликтом (тип проблем, жесткость и масштаб конфликта, характеристики сторон – степень их взаимозависимости, опыт конфликтования, мотивация, коммуникативная компетентность и др., факторы ситуации).

Профилактика конфликтов. Посредничество и институционализация – современные тенденции управления конфликтами.

Тема 11. Переговоры в управлении конфликтом

Лекции – 2 часа.

Становление переговорной практики. Общая стратегия и модели переговоров. «Метод принципиального ведения переговоров» Р.Фишера и У.Юри. Модели «взаимных выгод» и «уступок – сближения» (по Дж.Рубину). Влияние ситуационных факторов на переговоры (М.Дойч).

Практическое занятие (2 часа). Цель: моделирование ситуации переговоров сторон с противоположными интересами, выделение стадий переговоров и анализ особенностей стадии выработки решения.

Используются переговорные игры «Остров акулы», «Эдельвейс», «Иксы и игреки» (У Мастенбрук, 1996); игровые групповые дискуссии «Кролики и куры», «Железная дорога», «Воздушный шар» (Н.Т.Оганесян, 2002).

Тема 12. Основные принципы медиации и этапы медиационного процесса

Лекции – 2 часа.

Понятие медиации. Принципы медиации. Профессиональные требования к медиатору (эмпатия, аутентичная открытость, принятие, системное мышление).

Характеристика основных этапов медиационного процесса. Формулировка заказа, медиативный договор и медиативное соглашение. Деловой и эмоциональный уровни отношений в медиации. Техники постановки вопросов, перефразирования, визуализации, «Я-послания», дифференцирование, резюме, совместная дискуссия. Креативный поиск идей и их отбор. Заключение соглашения и его реализация.

Практические (2 часа). Цели: знакомство с процедурой медиаторства на примере школьного медиаторства (Д.Шапиро, 1997). Составление медиативного договора (Г.Хесль, 2004).

Тема 13. Психологическое посредничество в разрешении конфликта

Лекции – 2 часа.

Сущность и принципы психологического посредничества. Отношение посредника к сторонам конфликта. Защита участников конфликта. Управление процессом решения и управление содержанием решения.

Управление формой взаимодействия: переход от конфронтации к сотрудничеству. Этическое отношение посредника к проблеме клиента.

Условия эффективности посредничества. Проблема доверия к посреднику. Факторы, способствующие и препятствующие доверительным отношениям.

Основные этапы посредничества в конфликте.

Практические – 2 часа. Цели: анализ профессиональных требований к психологическому посредничеству. Используется ролевая игра «самопрезентация», взаимооценка умений устанавливать доверительные отношения, анализ факторов, способствующих и препятствующих установлению доверия (по В.В.Козлову, 2004)

Тема 14. Задачи психолога и психотехники на этапе отдельной работы с конфликтующими сторонами

Лекции – 2 часа.

Знакомство с клиентом. Самопрезентация. Структурирование общения с клиентом. Проблемы избытка и недостатка информации. Основные вопросы клиенту. Техники разделения чувств, интерпретации, резюмирования. Предварительный анализ конфликта. Проблемное поле конфликта. Мотивирование участников к решению конфликта. Распределение ответственности. Специфика работы с конфликтующей стороной, которая не являлась инициатором обращения к посреднику. Контракт с клиентом.

Практические – 4 часа. Цели: осознание позиции посредника, выбор консультативной, психотерапевтической, либо посреднической позиции в зависимости от запроса клиента; актуализация умений установить доверительные отношения с клиентом; знакомство со способами структурирования обращений клиентов; анализ ошибок посредника.

Используются ролевые игры «обращение к психологу».

Тема 15. Задачи психолога и психотехники на этапе совместного урегулирования проблемы

Лекции – 2 часа.

Задачи подготовительного этапа к совместной работе. Составление перечней проблем сторон. Выделение общих проблем. Определение значимости и легкости достижения согласия по отдельным проблемам. Конкретизация проблем. Ранжирование проблем по очередности их рассмотрения.

Схемы работы над проблемой.

Размещение участников. Формулировка нейтральной позиции посредника. Знакомство участников с правилами диалога. Активность посредника. Структурирование обсуждения, идентификация важных вопросов, конкретизация и обобщение. Создание атмосферы конструктивного взаимодействия. Общение посредника – образец коммуникации для сторон. Акцент на согласии, поиск общих критериев

решения, «да-техники». Защита сторон. Способы усиления и ослабления эмоциональности. «Стоп - техники».

Задачи завершающего этапа обсуждения. Уточнение и согласование формулировок договоренностей. Закрепление позитивных чувств.

Негативные последствия переговоров. Прерывание переговоров.

Практические занятия (4 часа). Цели: знакомство с коммуникативными техниками посредника. Выработка навыков формирования кооперативных установок у участников, а также навыков группового принятия решений.

Работа с агрессией: используются опросник «Умеете ли вы высказывать конструктивную критику?» (Н.Т.Оганесян, 2002), упражнение «Выход из жесткого взаимодействия» (В.В.Козлов, 2004).

Работа с манипуляцией: ролевые игры в группах с использованием материала «Некорректные тактики в споре и борьба с ними» (Н.Т.Оганесян, 2002).

Развитие кооперативных установок: упражнение «Найти общее» (Т.Зинкевич – Евстигнеева, 2002); ролевые игры с использованием «да – техник».

Составление посреднических договоров и посреднических соглашений.

Тема 16. Регулирование эмоций в конфликте

Лекции – 2 часа.

Влияние эмоций на динамику конфликта. Конфликтогены. Возможности регуляции эмоционального напряжения на разных этапах работы с конфликтом. Техники регуляции эмоционального напряжения на этапе раздельной работы и совместного обсуждения.

Практические занятия – 2 часа. В группах выполняются задания с использованием техник согласия, подчеркивания общности, Я-высказываний, признания ошибки, визуализации и др.

Тема 17. Специфика конфликтов в различных сферах деятельности и взаимодействия людей

Лекции – 4 часа.

Специфика конфликтов в различных сферах жизнедеятельности человека. Семейные конфликты. Конфликты в сфере экологии. Конфликты в школах и университетах. Межкультурные конфликты. Конфликты в строительстве. Конфликты «преступник – жертва». Политические конфликты.

Практические занятия - 2 часа. Проводятся в форме сообщений по теме лекции с использованием самостоятельно подобранной литературы.

Основная литература

Гришина Н.В. Психология конфликта. – Сб: Питер, 2002. – 464с.

Богданов Е.Н., Зазыкин В.Г. Психология личности в конфликте: Учебное пособие. 2-е изд. – СПб.: Питер, 2004. – 224с.

Дополнительная литература

Козлов В.В., Козлова В.А. Управление конфликтом. – М.: Издательство «Экзамен», 2004. – 224с.

Анцупов А.Я. Профилактика конфликтов в школьном коллективе. – М.: Владос, 2003. – 208с.

Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. – СПб: Питер, 2000. – Корнелиус Х., Фэйр Ш. Выиграть может каждый. – М.: Стрингер, 1992. – 216с.

Мастенбрук У. Переговоры. – Калуга, 1994.

Практикум по психологии менеджмента и профессиональной деятельности: Учеб. пособие/Под ред. Г.С.Никифорова и др. – СПб.: Речь, 2003. – 448с.

Фишер Р., Юрии У. Путь к согласию или переговоры без поражений: Пер с англ. – М.: Наука, 1992.

Хесль Г. Посредничество в разрешении конфликтов. Теория и технология. – СПб.: Речь, 2004. – 144 с.

Литература для самостоятельной работы студентов

Абрамова Г.С. Практическая психология: учебник для студентов вузов. – Екатеринбург: Деловая книга, 1999. – 512с.

Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология. – М., 1999.

Бютнер К. Жить с агрессивными детьми. – М.: Педагогика, 1991.

Дарендорф Р. Элементы теории социального конфликта //Социологические исследования, 1994. - №5. – С.142 – 147.

Доценко Е.Л. Психология манипуляции. – М., 1997.

Здравомыслов А.Г. Социология конфликта: Россия на путях преодоления кризиса. Учебное пособие для студентов вузов. – М.: Аспект Пресс, 1995.

Зимичев А.М. Психология политической борьбы. – СПб.: Санта, 1993. – 160 с.

Зиммель Г. Человек как враг //Социологический журнал, 1994. - №2. – С.114 – 119.

Зинкевич – Евстигнеева Т., Фролов Д., Грабенко Т. Технология создания команды. – СПб.: Речь, 2002 – 216 с.

Конфликтология: Учебное пособие для вузов. – Ростов-на/Д: Феникс, 2001. – 320с.

Конфликтология: Учеб. для вузов /Под ред. А.С.Кармина. – СПб.:Лань, 1999. – 448с.

Лабунская В.А. и др. Психология затрудненного общения: Учеб. Пособие. – М.: «Академия», 2001. – 288с. Лебедев А.Н. Прогнозирование и

профилактика межличностных производственных конфликтов в условиях нововведений//Психологический журнал, 1985. – 1992. - №6. – С.71 – 79.

Липман П. Обучение с целью уменьшения насилия и развития миролюбия//Вопросы философии, 1995. – 6. – С.110 – 121.

Минухин С. Фишман Ч. Техники семейной терапии. – М., 1998.

Оганесян Н.Т. Методы активного социально-психологического обучения: тренинги, дискуссии, игры. – М.: «Ось – 89», 2002. – 176с.

Психогимнастика в тренинге /Под ред Н.Ю.Хрящевой. – СПб, 1999.

Смехов В.А. Опыт психологической диагностики и коррекции конфликтного общения в семье//Вопросы психологии, 1985. - №4. – С.83 – 92.

Конфликтная этничность и этнические конфликты. - М., 1994.

Соснин В.А. Урегулирование и разрешение конфликтов: проблема посредничества в прикладной исследовательской практике Запада //Психологический журнал, 1994. - №5. – С.130 – 141.

Степаненкова В.М. Понятие социального конфликта в теории Дарендофа //Социологические исследования, 1994. - №5. – С.141 – 142.

Танчер В.В. Льюис Козер: функциональность конфликта и польза несогласия в науке //Современная американская социология.

Фестингер Л. Теория когнитивного диссонанса. – СПб, 1999.

Флоренская Т.А. Диалог как метод психологического консультирования //Психологический журнал. 1994. - №5. – С.44 – 55.

Фопель К. Как научить детей сотрудничать? Психологические игры и упражнения: Практическое пособие. – Т.1. – М., 1998.

Фромм Э. Анатомия человеческой деструктивности. – М.Республика, 1994.

Фрейд З. О психоанализе. Пять лекций //Хрестоматия по истории психологии. – М.: Изд-во Моск. Ун-та, 1980. – С. 148 – 184.

Чалдини Р. Психология влияния. – СПб., 1997.

Шапиро Д. Конфликт и общение: Путеводитель по лабиринту регулирования конфликтов. – Кишинев, 1997.

ВОПРОСЫ К ЭКЗАМЕНУ

1. Понятие конфликта. Атрибуты и функции конфликта.
2. Представления о конфликте в теориях К.Маркса и Г.Зиммеля.
3. Теории Конфликта Р.Дарендорфа и Л.Козера.
4. Основания классификации конфликтов. Виды конфликтов.
5. Конфликт в психодинамических теориях (З.Фрейд, К.Хорни, А.Адлер, Э.Эриксон, К.Левин).
6. Конфликт как когнитивный феномен (Л.Фестингер, Ф.Хайдер).
7. Ситуационный подход к исследованию конфликтов (М.Дойч, М.Шериф).
8. Лабораторный эксперимент в изучении конфликта.
9. Игровое моделирование в изучении конфликта.
10. Естественный эксперимент в исследовании конфликтов.
11. Опросные методы и метод описания конкретных случаев в изучении конфликтов.
12. Структурные характеристики конфликта.
13. Социологический анализ конфликта по Р.Коон.
14. Основные этапы развития конфликта.
15. Роль субъективных противоречий в конфликте. Понятие «определение» ситуации У.Томаса.
16. Понятия «сильной» и «слабой» ситуации.
17. Понятия «управления», «урегулирования», «завершения», «разрешения» в психологии конфликта.
18. Метод принципиального ведения переговоров Р.Фишера и У.Юри.
19. Цели как регуляторы конфликтного взаимодействия. Целевая структура конфликтной ситуации.
20. Стратегии взаимодействия в конфликте по К.Томасу.
21. Жесткие и мягкие тактики взаимодействия.
22. Приемы конструктивного взаимодействия и манипуляция в конфликте.
23. Нормативные регуляторы конфликтного взаимодействия.
24. Понятие медиации, функции медиатора в конфликте. Содержание действий медиатора (на примере руководства для школьников Д.Шапиро).
25. Сущность и принципы психологического посредничества в конфликте.
26. Этапы психологического посредничества.
27. Объект работы психолога в конфликте и основные техники работы.
28. Психологический анализ конфликта в беседе с клиентом. Возможные ошибки.
29. Задачи психолога на этапе раздельной работы с клиентами.
30. Мотивирование участников конфликта к взаимодействию (техники).
31. Разделение ответственности между участниками за протекание конфликта (техники).
32. Понятие «переопределение» конфликта.
33. Работа посредника с «проблемами» на этапах раздельного и совместного обсуждения.

34. Основные задачи посредничества на этапе совместного обсуждения и регулирования проблем.
35. Правила конфликтного взаимодействия.
36. Содержание действий посредника на этапе совместного обсуждения проблем.
37. Приемы создания и усиления атмосферы диалога в конфликте.
38. Основные задачи и правила завершающей части переговоров.
39. Способы регуляции эмоционального напряжения в совместном обсуждении.
40. Типы внутриличностных конфликтов в теории К.Левина.
41. Понятие «градиента цели» Н.Миллера.
42. Внутриличностные ролевые конфликты.
43. Концепция конфликтного смысла действия В.В.Столина.
44. Характеристика и классификация межличностных конфликтов.
45. Мотивационные подходы в объяснении межгрупповых конфликтов.
46. Ситуационный подход в изучении межгрупповых конфликтов.
47. Когнитивные подходы к межгрупповому взаимодействию.
48. Исследования внутригрупповых конфликтов.
49. Особенности организационных конфликтов. Объективные и субъективные причины организационных конфликтов.
50. Специфика конфликтов в различных сферах деятельности и взаимодействия людей.