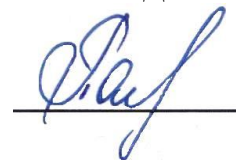


МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФГБОУ ВПО «ВОЛОГОДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ»
ФАКУЛЬТЕТ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ, ПЕДАГОГИКИ И ПСИХОЛОГИИ

УТВЕРЖДАЮ



01 сентября 2011г.

Рабочая программа дисциплины (модуля)

КОНФЛИКТОЛОГИЯ

Специальность
050706 «Педагогика и психология »

Форма обучения
ЗАОЧНАЯ

Вологда
2011

Программа составлена в соответствии с требованиями ГОС ВПО по специальности 050706 «Педагогика и психология» от 31.01.2005 г. №671пед/сп

Автор - доцент Васильев Н.Н.

Рецензент (ы) - к.пс.н., доцент Денисова Т.Н.

Программа одобрена на заседании методической комиссии факультета социальной работы, педагогики и психологии протокол № 1 от 01 сентября 2011 года.

Изменения рабочей программы дисциплины «Конфликтология», утвержденные методической комиссией факультета

№	№ протокола и дата заседания методической комиссии факультета	Содержание изменения	Подпись председателя методической комиссии

1. Цели освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины является формирование у будущих специалистов представления о природе, сущности конфликтов, их роли в современном мире, закономерностях их протекания и путях преодоления.

2. Место дисциплины в общей системе подготовки специалиста

Дисциплина «Конфликтология» относится к циклу дисциплин предметной подготовки. Входит в федеральный компонент (ДПП.Ф.17). Ее содержание опирается на материал смежных дисциплин, изученных студентами в предшествующих семестрах: Основы общей психологии (раздел «Психология личности»), Социальная психология, Социология. Освоение курса «Конфликтология» создает базу для изучения следующих дисциплин предметной подготовки специалиста: Психологическое консультирование, Основы психологии семьи и семейного консультирования, Психотерапия, Клиническая психология, психолого-педагогическая коррекция.

3. Требования к уровню освоения содержания дисциплины

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Знать:

- природу и функции социальных конфликтов, их роли в современном мире;
- классификацию и типологию конфликтов, структуру конфликтов, закономерности развития конфликтов различных видов;
- стратегии преодоления конфликтов, их достоинства, недостатки и области применения;
- закономерности восприятия конфликтных ситуаций и поведения оппонентов в конфликте;
- меры по профилактике возникновения конфликтных ситуаций, закономерности их протекания и пути преодоления.

Уметь:

- применять теоретические положения на практике, выполнять анализ конфликтных ситуаций;
- применять техники ассертивного поведения в конфликтной ситуации для разрешения спорных вопросов;
- оказывать помощь в разрешении конфликтов путём консультирования клиента, организации переговорного процесса и медиации;
- оказывать помощь в управлении эмоциями в конфликтной ситуации.

Владеть:

- способами и методическими приемами анализа конфликта;
- способами оказания психологической помощи в преодолении межличностного конфликта, посредничества в конфликте.

4. Извлечение из ГОС ВПО специальности (направления), содержащее требования к обязательному минимуму содержания дисциплины и общее количество часов (выписка).

ДПП.Ф.17

Конфликтология

150 часов

История и теория конфликтологии. Типология конфликтов. Понятие и содержание конфликта. Виды и функции конфликта. Структура конфликта. Стили взаимодействия. Конфликты в организациях. Социальные конфликты. Основы предупреждения конфликтов. Профилактика конфликтности. Методы разрешения конфликта.

5. Структура и содержание дисциплины «Конфликтология»

5.1 Общая трудоемкость дисциплины составляет 150 часов.

№ п/п	Раздел дисциплины	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)			Форма промежуточной аттестации
			Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа	
1	Введение в конфликтологию		2	-	25	Анализ и рефлексия выполнения упражнений. Анализ ситуаций. Рефлексивный отчет. Защита реферата.
2	Закономерности возникновения и протекания конфликта		2	-	35	
3	Управление конфликтом		2	-	35	
4	Тренинг преодоления конфликтов		2	12	35	
Всего			8	12	130	Зачет

5.2. Содержание разделов дисциплины

ТЕМА 1. ВВЕДЕНИЕ В КОНФЛИКТОЛОГИЮ

Возникновение конфликтологии и ее развитие. Социология и психология конфликта. Предмет и основные задачи конфликтологии. Практика преодоления конфликтов.

ТЕМА 2. ЗАКОНОМЕРНОСТИ ВОЗНИКНОВЕНИЯ И ПРОТЕКАНИЯ КОНФЛИКТА

2.1. Структура конфликта и его анализ. Виды, формы конфликтов. Структурные элементы конфликта и их характеристики. Предмет конфликта; зависимость особенностей протекания конфликта от его предмета; Характеристики участников конфликта: мотивы участников, закономерности восприятия ими друг-друга; влияние восприятия конфликтной ситуации и оппонента на стратегию поведения в конфликте. Анализ конфликтной ситуации.

2.2. Зарождение конфликта. Характеристики основных стадий конфликта: конфликтогенная ситуация — инциденты — открытый конфликт — кризис — постконфликтная ситуация. Конфликтогенная ситуация, как отправная точка конфликта. Мотивационный подход к анализу конфликта (Г. Зиммель, Л. Козер), когнитивная модель конфликта (М. Дойч).

Источники ресурсного конфликта: социальные дилеммы, конкуренция, восприятие несправедливости в распределении ресурсов, зеркальное восприятие оппонентов, формирование образа врага.

Возникновение и развитие ценностного конфликта. Внутриличностные конфликты и их преобразование в межличностные: амбивалентность; механизмы проекции, персонализации и поляризации. Порочный круг в межличностном конфликте. Значение модели развития конфликта и ее использование для профилактики конфликтов.

Источники межгрупповых конфликтов, факторы, способствующие возникновению межгрупповых конфликтов.

2.3. Стратегии поведения в конфликтной ситуации. Условия и закономерности определения оппонентами ситуации как конфликтной, функции эмоциональных переживаний на этом этапе. Характеристики восприятия ситуации как «выигрыш – проигрыш» и «выигрыш – выигрыш». Ложные рефлекс и иллюзии, как механизмы, запускающие конфликтное взаимодействие. Влияние личных установок, мешающих объективному восприятию, на самоопределение в конфликтной ситуации. Отношение к ситуации, способствующее разрешению конфликта. Стратегии поведения в конфликтной ситуации: бездействие, уступка, наступление, поиск интегративного решения. Механизмы выбора стратегии взаимодействия в конфликтной ситуации: модель двойной заинтересованности, модель предполагаемой продуктивности. Условия, определяющие целесообразность и эффективность поведенческих стратегий. Тактики соперничества их сущность, возможности и способы противостояния им.

2.4. Эскалация конфликта. Закономерности процесса эскалации; модели эскалации: агрессивно-оборонительная модель, спиральная модель, модель структурных изменений в группе. Приверженность конфронтации: увязание в конфликте и противодействие увязанию.

ТЕМА 3. УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТОМ

3.1. Профилактика конфликта. Факторы, повышающие вероятность конфликтного взаимодействия. Стили общения, провоцирующие конфликт. Эффективное поведение в конфликтной ситуации. Управление эмоциями. Эффективное поведение в ситуации, когда партнер вызывает негативные переживания: эффективная критика, синтаксис Я-сообщения. Эффективные способы реагирования на критику, уверенное поведение и оптимальное самоутверждение. Противодействие манипуляциям. Конфликт мнений: виды споров, правила корректного ведения спора, аргументация в споре.

3.2. Завершение конфликта. Переговоры. Характеристики видов завершения: урегулирование, прекращение и разрешение конфликта. Характеристики и сущность способов завершения конфликта: разьединение, силовое решение (насилие), переговорная стратегия; их достоинства и недостатки. Переговоры. Виды переговоров: торговая модель (позиционный торг) и переговоры, основанные на модели «выигрыш-выигрыш». Позиционный торг: рекомендации по применению и ведению. Стратегии раскрытия своей позиции, жесткая и мягкая позиции; методы выжимания уступок и психологические манипуляции. Ограничения метода позиционного торга. Сотрудничество против конфликта. Гарвардский метод ведения принципиальных переговоров: сущность метода, анализ ситуации и подготовка переговоров. Стадии переговоров: анализ, планирование, дискуссия, завершение. Основные элементы переговоров: люди (восприятие, управление эмоциями, общение, оптимальное самоутверждение), интересы (идентификация, обсуждение), варианты (постановка проблемы, выработка вариантов решения), критерии (методы оценки решения). Основной процесс переговоров: способы создания рабочей атмосферы, техники аргументации, противодействие манипуляциям. Завершение переговоров, формализация договоренности. Примирительный разговор в конфликте ценностей. Налаживание коммуникации как механизм угащения ценностных конфликтов. Разрешения межличностных конфликтов с помощью беседы. Механизмы, способствующие выходу из конфликта: снятие эмоционального напряжения, катарсис, умиротворяющие жесты. Основные правила ведения примирительной беседы. Правила организации основных шагов в беседе: назначение встречи, подготовка условий, обсуждение проблемы, заключение соглашения. Область применения и ограничения метода.

3.3. Завершение конфликта с помощью третьей стороны. Социальное давление. Влияние на конфликтующих их связей в социальной системе: трехсторонние и четырехсторонние системы. Способы борьбы с поляризацией в больших сообществах: центральная власть, включение в

более широкий контекст, антагонизм к внешнему врагу, перекрестное членство и развитие личных связей между представителями полярных групп.

Принуждение к миру. Стабильность, достигаемая угрозами: способы, достоинства и недостатки.

Посредничество. Переменные для определения роли третьих сторон: формальные и неформальные, самостоятельные и представительские, званые и незваные, пристрастные и беспристрастные, консультативные и директивные, межличностные и межгрупповые, ориентированные на решение или на отношение. Виды процедур по разрешению конфликта с помощью посредничества. Принципы и процесс психологического посредничества; преодоление коммуникационных барьеров, подготовка встречи, общие правила, правила коммуникации. Процесс ведения переговоров посредником: общая направленность процесса, обеспечение равных возможностей сторон, создание рабочей атмосферы, техники организации коммуникации. Требования к завершению сессии. Раздельная работа с участниками конфликта.

ТЕМА 4. ТРЕНИНГ ПРЕОДОЛЕНИЯ КОНФЛИКТОВ

4.1. *Изучение эмоциональных переживаний, сопровождающих конфликт.* Изучение ситуаций, вызывающих разрушающие переживания, упражнение «Осознание неоправданных (неконструктивных, вредоносных) чувств и поведения».

4.2. *Изучение шаблонов губительного мышления и их влияния на эмоциональные переживания конфликта.* Упражнение «Определение типа губительного мышления».

4.3. *Изучение иррациональных убеждений и их влияния на эмоциональные переживания конфликта.* Упражнение «Идентификация иррациональных убеждений».

4.4. *Изучение возможности управления эмоциями с помощью метода рационально эмоциональной терапии.* Использование метода РЭТ для изменения эмоциональной и поведенческой реакции на ситуацию.

4.5. *Анализ позиций и интересов сторон.* Изучение структуры конфликта, упражнение «Карта конфликта».

4.6. *Анализ ресурсов, имеющихся у оппонентов.* Изучение роли ресурсов, имеющихся у конфликтующих сторон в выборе стратегии поведения в конфликте. Упражнение «Соотношение ресурсов и баланс власти».

4.7. *Выбор стратегии разрешения конфликта.* Изучение стратегий поведения в конфликте, упражнение «Обоснование выбора стратегии взаимодействия в конфликте».

4.8. *Генерация и выдвижение альтернативных предложений.* Изучение стратегий подготовки интегративного решения конфликта. Упражнение «Выработка предложений (альтернатив)»

4.9. *Ассертивное изложение своей позиции.* Изучение принципов ассертивного поведения. Упражнение «Уверенное заявление о своей позиции»

4.10. *Техника ассертивного спора.* Изучение стратегий поведения при обсуждении спорных вопросов. Упражнение «Активное восприятие позиции оппонента»

4.11. *Ассертивная настойчивость.* Обсуждение стратегий поведения, позволяющих проявлять настойчивость в защите собственных интересов. Упражнение «Ассертивная защита своих прав».

4.12. *Ассертивный отказ.* Изучение стратегий поведения в ситуациях, где необходимо ответить оппоненту отказом. Упражнение «Справедливый отказ без чувства вины»

5.3. Темы для самостоятельного изучения

№ п/п	Наименование раздела дисциплины. Тема.	Форма самостоятельной работы	Кол-во часов	Форма контроля выполнения самостоятельной работы
1.	Введение в конфликтологию	Вопросы для самостоятельного изучения	25	Контрольный опрос
2.	Закономерности возникновения и протекания конфликта	Вопросы для самостоятельного изучения. Подготовка реферата	35	Защита реферата

3.	Управление конфликтом	Вопросы для самостоятельного изучения. Подготовка реферата	35	Защита реферата
4.	Тренинг преодоления конфликтов	Рефлексия и описание опыта, полученного во время тренинга. Подготовка рефлексивного отчета, включающего подробный анализ двух конфликтных ситуаций, по алгоритмам, усвоенным в процессе тренинга. Литература Васильев Н.Н. Тренинг преодоления конфликтов. – СПб.: «Речь», 2002.	35	Проверка рефлексивного отчета

6. Учебно-методическое обеспечение дисциплины

а) основная литература:

1. Анцупов А. Я. Конфликтология: [учебник для вузов]/ А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. - 3-е изд.. - М. [и др.]: Питер, 2008. - 496 с. всего 2 экз.
2. Васильев Н.Н. Тренинг преодоления конфликтов / Н.Н. Васильев. – СПб.: Речь, 2008. – 174 с. всего 58 экз.
3. Волков, Б. С.. Конфликтология: учеб. пособие для вузов/ Б. С. Волков, Н. В. Волкова. - [4-е изд., испр. и доп.]. - М.: Академический проект, 2010. - 412 с. всего 2 экз.
4. Курбатов, В. И.. Конфликтология: учеб. пособие для гуманитарных вузов/ В. И. Курбатов. - 3-е изд., стер.. - Ростов н/Д: Феникс, 2009. - 445 с. всего 8 экз.
5. Леонов, Н. И.. Конфликтология: учеб. пособие [для вузов] по специальности "Психология"/ Н. И. Леонов. - 3-е изд., стер.. - М.: Московский психолого-социальный институт; Воронеж: МОДЭК, 2010. - 232 с. всего 2 экз.

б) дополнительная литература:

1. Анцупов А. Я. Конфликтология в схемах и комментариях: [учебное пособие]/ А. Я. Анцупов, С. В. Баклановский. - 2-е изд., перераб.. - М. [и др.]: Питер, 2009. - 304 с.
2. Белинская, А. Б.. Конфликтология в социальной работе: учеб. пособие для вузов по направлению и специальности "Социальная работа"/ А. Б. Белинская. - М.: Дашков и К, 2010. - 224 с.
3. Белинская, А. Б.. Конфликтология в социальной работе: учебное пособие для вузов по направлению и специальности "Социальная работа"/ А. Б. Белинская. - М.: Дашков и К, 2012. - 224 с.
4. Дмитриев А. В. Конфликтология: учебник по направлению 040300 "Конфликтология"/ А. В. Дмитриев. - 3-е изд., перераб.. - М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2009. - 336 с.
5. Козырев, Г. И.. Конфликтология: учебник для вузов по направлению 040200 "Социология"/ Г. И. Козырев. - М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2010. - 304 с.
6. Беркли-Ален М. Забытое искусство слушать. / М. Беркли-Ален. – СПб.: Питер-Пресс, 1997. – 256 с.
7. Берн Э. Игры, в которые играют люди. : пер. с англ. / Э. Берн – М.: Эксмо, 2007. – 576 с.
8. Бородкин Ф.М. Внимание: конфликт! / Бородкин Ф.М., Коряк Н.М. – Новосибирск: Наука, 1989. – 144 с.
9. Васильев Н.Н. Тренинг преодоления конфликтов / Н.Н. Васильев. – СПб.: Речь, 2007. – 174 с.
10. Гришина Н.В. Психология конфликта / Н.В. Гришина. – СПб.: Питер, 2008. – 544 с.
11. Дена Д. Преодоление разногласий: как улучшить взаимоотношения на работе и дома : пер. с англ. / Д. Дена. – СПб.: Ин-т личности; Ленато; Палантир, 1994. – 138 с.

12. Емельянов С. М. Управление конфликтами в организации / С. М. Емельянов. – М.: Авалон, Азбука-классика, 2006. – 256 с.
13. Здравомыслов А.Г. Социология конфликта / А.Г. Здравомыслов. – М.: Аспект-Пресс, 1995. – 317 с.
14. Каппони В. Как делать все по-своему, или ассертивность - в жизнь : пер. с чешского / В. Каппони, Т. Новак – СПб.: Питер, 1995. – 186 с.
15. Карнеги Д. Как завоевывать друзей и оказывать влияние на людей / Д. Карнеги. – М.: Попурри, 2009 г. – 352 с.
16. Конфликтология / под ред. А.С. Кармина. – СПб.: Лань, 1999. – 448 с.
17. Корнелиус Х. Выиграть может каждый : пер. с англ. / Х. Корнелиус, Ш. Фейр. – Минск: АСТ Харвест, 2003. – 212 с.
18. Ликсон Ч. Конфликт. Семь шагов к миру : пер. с англ. / Ч. Ликсон. – СПб. : Питер, 1997. – 160 с.
19. Лоренц К. Агрессия : пер. с англ. / К. Лоренц. – М.: Амфора, 2001. – 349 с.
20. Мак-Кей М. Укрощение гнева : пер. с англ. / М. Мак-Кей, Ю. Мак-Кей, П. Роджерс. – СПб.: Питер-Пресс, 1997. – 352 с.
21. Мастенбрук В. Переговоры : пер. с англ. / Мастенбрук В. – Калуга: Калужский Институт социологии, 1993. – 175 с.
22. Рубин Дж Социальный конфликт: эскалация, тупик, разрешение : пер. с англ. / Дж. Рубин, Д. Пруйт, Хе Сунг Ким. – СПб.: Прайм-ЕВРОЗНАК, 2001. – 352 с.
23. Скотт Дж. Г. Конфликты и пути их преодоления : пер. с англ. / Дж. Г. Скотт. – М.: Внешторгиздат, 1991. – 190 с.
24. Фишер Р. Переговоры по-гарвардски : пер. с англ. / Р. Фишер, У. Юри, Б. Паттон. – М.: Эксмо, 2005. – 352 с.
25. Фишер Р. Путь к согласию, или переговоры без поражения : пер. с англ. / Р. Фишер, У. Юри. – М.: Наука, 1992. – 158 с.
26. Эллис А. Не давите мне на психику! : пер. с англ. / А. Эллис, А. Ландж. – СПб.: 1997. – 224 с.
27. Юри У. Преодолевая НЕТ, или переговоры с трудными людьми : пер. с англ. / У.Юри. – М.: Эксмо, 2008, – 240 с.

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Для демонстрации сопровождающих лекции презентаций необходимо оборудование аудитории затеняющими шторами, медиапроектор и экран.

Для проведения тренинга необходима аудитория, позволяющая убирать столы, оборудованная стульями со спинками, и организация занятий, позволяющая проводить стандартный методом погружения.

8. Оценочные средства текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины

8.1. Примерный перечень вопросов к зачету

1. Возникновение конфликтологии и ее развитие. Социология и психология конфликта. Предмет и основные задачи конфликтологии. Практика преодоления конфликтов.
2. Виды, формы конфликтов. Структурные элементы конфликта и их характеристики. Предмет конфликта; зависимость особенностей протекания конфликта от его предмета.
3. Характеристики участников конфликта: мотивы участников, закономерности восприятия ими друг друга; влияние восприятия конфликтной ситуации и

- оппонента на стратегию поведения в конфликте.
4. Возникновение и развитие ценностного конфликта. Внутриличные конфликты и их преобразование в межличностные: амбивалентность; механизмы проекции, персонализации и поляризации. Порочный круг в межличностном конфликте. Значение модели развития конфликта и ее использование для профилактики конфликтов.
 5. Конфликтогенная ситуация, как отправная точка конфликта. Мотивационный подход к анализу конфликта (Г. Зиммель, Л. Козер), когнитивная модель конфликта (М. Дойч).
 6. Источники ресурсного конфликта: социальные дилеммы, конкуренция, восприятие несправедливости в распределении ресурсов, зеркальное восприятие оппонентов, формирование образа врага.
 7. Источники межгрупповых конфликтов, факторы, способствующие возникновению межгрупповых конфликтов.
 8. Условия и закономерности определения оппонентами ситуации как конфликтной, функции эмоциональных переживаний на этом этапе. Ложные рефлексии и иллюзии, как механизмы, запускающие конфликтное взаимодействие. Влияние личных установок, мешающих объективному восприятию, на самоопределение в конфликтогенной ситуации.
 9. Стратегии поведения в конфликтной ситуации. Механизмы выбора стратегии взаимодействия в конфликтной ситуации. Условия, определяющие целесообразность и эффективность поведенческих стратегий.
 10. Тактики соперничества их сущность, возможности и способы противостояния им.
 11. Закономерности процесса эскалации; модели эскалации: агрессивно-оборонительная модель, спиральная модель, модель структурных изменений в группе.
 12. Приверженность конфронтации: увязание в конфликте и противодействие увязанию.
 13. Общество и природа. Экономические конфликты. Конфликты справедливости. Трудовые конфликты. Массовые беспорядки и психология толпы. Классовая борьба и конфликты социального планирования.
 14. Политические конфликты. Конфликты авторитарной власти. Конфликты демократической власти.
 15. Межкультурные конфликты. Определение культуры. Восприятие «своих» и «чужих». Архаическая и современная культура.
 16. Характеристики видов завершения: урегулирование, прекращение и разрешение конфликта. Характеристики и сущность способов завершения конфликта: разъединение, силовое решение (насилие), переговорная стратегия; их достоинства и недостатки.
 17. Переговоры. Виды переговоров: торговая модель (позиционный торг) и переговоры, основанные на модели «выигрыш-выигрыш».
 18. Позиционный торг: рекомендации по применению и ведению. Стратегии раскрытия своей позиции, жесткая и мягкая позиции; методы выжимания уступок и психологические манипуляции. Ограничения метода позиционного торга.
 19. Сотрудничество против конфликта. Гарвардский метод ведения принципиальных переговоров: сущность метода, анализ ситуации и подготовка переговоров. Основные элементы переговоров.
 20. Основной процесс переговоров: способы создания рабочей атмосферы, техники аргументации, противодействие манипуляциям. Завершение переговоров, формализация договоренности.
 21. *Социальное давление.* Как влияют на конфликт их связи в социальной системе:

- трехсторонние и четырехсторонние социальные системы. Способы борьбы с поляризациями в больших сообществах.
22. *Принуждение к миру*. Стабильность, достигаемая угрозами: способы, достоинства и недостатки.
 23. *Посредничество*. Переменные для определения роли третьих сторон.
 24. Виды процедур по разрешению конфликта с помощью посредничества. Процесс ведения переговоров посредником. Требования к завершению сессии. Раздельная работа с участниками конфликта.
 25. Объективные источники конфликтов в организациях: конфликт как состояние системы взаимодействующих элементов. Разрешение конфликта через изменение ситуации. Техники разрешения конфликтов руководителем.
 26. Конфликты, вызванные инновационной деятельностью администрации. Причины противодействия инновациям и методы его преодоления.

8.2. Примерная тематика рефератов

1. Восприятие человека человеком: социальная перцепция.
2. Рефлексия в общении.
3. Аффективные аттракции.
4. Межличностные отношения.
5. Характеристики коммуникационных средств, влияющие на эффективность коммуникации.
6. Характеристики коммуникатора, влияющие на эффективность коммуникации.
7. Характеристики реципиента, влияющие на эффективность коммуникации.
8. Характеристики коммуникационных каналов, влияющие на эффективность коммуникации.
9. Интеракционный аспект общения: влияние на поведение присутствия других людей.
10. Влияние социального контекста на психологические.
11. Непосредственное влияние на поведение,
12. Влияние на установки, через влияние на поведение.
13. Влияние на установки через когнитивный компонент: убеждение.