

СТЕРЛИТАМАКСКИЙ ФИЛИАЛ  
ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО  
УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«БАШКИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Факультет  
Кафедра

*Экономический*  
*Экономики и управления*

**Рабочая программа дисциплины (модуля)**

дисциплина

***Б1.В.ДВ.04.01 Управление конфликтами***

часть, формируемая участниками образовательных отношений

Направление

***44.03.05***

код

***Педагогическое образование (с двумя профилями подготовки)***

наименование направления

Программа

***Экономика. Управление в сфере образования***

Форма обучения

***Очная***

Для поступивших на обучение в  
***2021 г.***

Разработчик (составитель)  
***канд. психол. наук, доцент***  
***Калашников В. Г.***  
ученая степень, должность, ФИО

Стерлитамак 2022

<b>1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с установленными в образовательной программе индикаторами достижения компетенций .....</b>	<b>3</b>
<b>2. Цели и место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы .....</b>	<b>3</b>
<b>3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся .....</b>	<b>3</b>
<b>4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий.....</b>	<b>4</b>
4.1. Разделы дисциплины и трудоемкость по видам учебных занятий (в академических часах).....	4
4.2. Содержание дисциплины, структурированное по разделам (темам) .....	4
<b>5. Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю).....</b>	<b>9</b>
<b>6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля) .....</b>	<b>10</b>
6.1. Перечень учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля) .....	10
6.2. Перечень электронных библиотечных систем, современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем .....	11

**1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с установленными в образовательной программе индикаторами достижения компетенций**

<b>Формируемая компетенция (с указанием кода)</b>	<b>Код и наименование индикатора достижения компетенции</b>	<b>Результаты обучения по дисциплине (модулю)</b>
ПК-4. Способен осуществлять планирование и контроль выполнения показателей по труду	ПК-4.1. Формулирует основные показатели по труду в управлении персоналом	Обучающийся должен: формулировать основные показатели по труду, необходимые в управлении персоналом
	ПК-4.2. Планирует использование показателей по труду в управлении персоналом	Обучающийся должен: планировать использование показателей по труду в управлении персоналом
	ПК-4.3. Применяет методики определения показателей по труду в управлении персоналом	Обучающийся должен: применять методики определения показателей по труду в управлении персоналом

**2. Цели и место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы**

Цели изучения дисциплины:

Дисциплина реализуется в рамках вариативной части в качестве дисциплины по выбору. Данную учебную дисциплину дополняет последующее или параллельное освоение следующих дисциплин: «Психология управления».

Освоение дисциплины в соответствии с предлагаемой программой позволит студентам получить базовые знания для дальнейшего активного восприятия материала по дисциплинам: «Стратегии лидерства и командной работы», «Основы менеджмента».

Дисциплина изучается на 5 курсе в 10 семестре

**3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся**

Общая трудоемкость (объем) дисциплины составляет 5 зач. ед., 180 акад. ч.

<b>Объем дисциплины</b>	<b>Всего часов</b>
	<b>Очная форма обучения</b>
Общая трудоемкость дисциплины	180
Учебных часов на контактную работу с преподавателем:	
лекций	24
практических (семинарских)	40
другие формы контактной работы (ФКР)	1,2
Учебных часов на контроль (включая часы подготовки):	34,8

экзамен	
Учебных часов на самостоятельную работу обучающихся (СР)	80

<b>Формы контроля</b>	<b>Семестры</b>
экзамен	10

**4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий**

**4.1. Разделы дисциплины и трудоемкость по видам учебных занятий (в академических часах)**

№ п/п	Наименование раздела / темы дисциплины	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах)			
		Контактная работа с преподавателем			СР
		Лек	Пр/Сем	Лаб	
1.11	Формы разрешения конфликтов	2	4	0	8
1.12	Методы урегулирования и профилактики конфликтов	2	4	0	8
1.6	Особенности конфликтного поведения	2	4	0	8
<b>1</b>	<b>Безымянный</b>	<b>24</b>	<b>40</b>	<b>0</b>	<b>80</b>
1.10	Особенности конфликта в организации	2	4	0	8
1.9	Особенности внутриличностного конфликта	2	4	0	8
1.1	Сущность и признаки конфликта	2	2	0	4
1.2	История становления конфликтологии как науки	2	2	0	4
1.3	Структурное описание конфликта	2	2	0	4
1.4	Процессуальное описание конфликта	2	2	0	4
1.5	Причины конфликтных отношений	2	4	0	8
1.7	Эмоциональные факторы в конфликте	2	4	0	8
1.8	Субъекты конфликта	2	4	0	8
	<b>Итого</b>	<b>24</b>	<b>40</b>	<b>0</b>	<b>80</b>

**4.2. Содержание дисциплины, структурированное по разделам (темам)**

Курс практических/семинарских занятий

№	Наименование раздела / темы дисциплины	Содержание
1.11	Формы разрешения конфликтов	1. Стратегии поведения в конфликте. 2. Основные стили разрешения конфликтов. 3. Основные формы завершения конфликта.

1.12	Методы урегулирования и профилактики конфликтов	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Формы завершения конфликта.</li> <li>2. Завершение конфликта его субъектами.</li> <li>3. Насилие как способ разрешения конфликта.</li> <li>4. Переговоры как метод завершения конфликта.</li> <li>5. Завершение конфликта с помощью третьей стороны.</li> </ol>
1.6	Особенности конфликтного поведения	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Транзактный анализ Э. Берна как концепция межличностного конфликта.</li> <li>2. Психологическая несовместимость (ценностных ориентаций, характеров, потребностей, способов обработки информации и т.п.) как источник межличностного конфликта.</li> <li>3. Индивидуальные и типологические особенности как причины межличностных конфликтов. Возрастные и гендерные особенности конфликтного поведения.</li> <li>4. Коммуникативные барьеры и взаимонепонимание как причина конфликта. Концепция конфликтогенов В.П. Шейнова.</li> </ol>
<b>1</b>	<b>Безымянный</b>	
1.10	Особенности конфликта в организации	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Источники конфликта в организации.</li> <li>2. Сопrotивление изменениям со стороны трудового коллектива и способы его преодоления.</li> <li>3. Моббинг, его причины и противодействие ему.</li> <li>4. Профилактика конфликта в организации.</li> </ol>
1.9	Особенности внутриличностного конфликта	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Объективные причины внутриличностного конфликта (социальная среда и ее требования, ролевой конфликт).</li> <li>2. Система негативных убеждений (по А. Эллису), борьба мотивов, когнитивный диссонанс, самооценка как причины внутриличностного конфликта.</li> <li>3. Виртуальный конфликт как разновидность внутриличностного.</li> <li>4. Стресс, профилактика стресса и приемы предупреждения дистресса.</li> </ol>
1.1	Сущность и признаки конфликта	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Понятие конфликта. Характерные особенности конфликта.</li> <li>2. Динамика конфликта. Этапы развития конфликта.</li> <li>3. Функции конфликта: позитивные (конструктивные), негативные (деструктивные).</li> <li>4. Структура конфликта. Картографирование конфликта.</li> </ol>
1.2	История становления конфликтологии как науки	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Психологически ориентированная традиция в изучении конфликта.</li> <li>2. Психоаналитическая концепция в понимании конфликта</li> <li>2. Ситуационный подход.</li> <li>3. Когнитивистский подход.</li> <li>4. Гуманистический подход.</li> <li>5. Фрустрационный подход в понимании механизмов конфликтного взаимодействия.</li> </ol>
1.3	Структурное описание конфликта	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Структура конфликта.</li> <li>2. Предмет конфликта.</li> <li>3. Образы конфликтной ситуации в сознании</li> </ol>

		конфликтующих. 4. Интересы и потребности участников конфликта.
1.4	Процессуальное описание конфликта	1. Процессуальное описание (динамика) конфликта. 2. Предконфликтная стадия (потенциальный конфликт или латентный период). 3. Собственно конфликта. 4. Разрешение конфликта. 5. Послеконфликтная стадия.
1.5	Причины конфликтных отношений	1. Личностные детерминанты конфликтного поведения. 2. Детерминанты межличностных отношений. 3. Детерминанты социогрупповой напряженности. 4. Социальные детерминанты.
1.7	Эмоциональные факторы в конфликте	1. Воздействие эмоций на жизнедеятельность субъекта в конфликтных ситуациях. 2. Эмоциональные состояния в конфликте. 3. Правила эмоционального поведения в конфликте. 4. Конфликт как стресс. 5. Психическая саморегуляция в конфликте.
1.8	Субъекты конфликта	1. Понятие субъекта. Субъекты конфликта. 2. Прямые участники конфликта. 3. Косвенные участники конфликта. 4. Роль третьей стороны в конфликте.

#### Курс лекционных занятий

№	Наименование раздела / темы дисциплины	Содержание
1.11	Формы разрешения конфликтов	Стратегии поведения в конфликте. Концепция К. Томаса и Р. Киллмена. Основные стили разрешения конфликтов: соперничество, сотрудничество, компромисс, избегание, уступка. Теория игр как основа завершения конфликта. Четыре подхода к завершению конфликта: выигрыш – проигрыш, проигрыш – выигрыш, проигрыш – проигрыш, выигрыш – выигрыш. Формы завершения конфликта: угасание (затухание), устранение, разрешение (примирение сторон), победа, перерастание конфликта в другой конфликт.
1.12	Методы урегулирования и профилактики конфликтов	Завершение конфликта его субъектами. Насилие как способ разрешения конфликта. Переговоры как метод завершения конфликта. Позиционный торг. Метод конструктивных (принципиальных) переговоров (Р. Фишер, У. Юри). Метод последовательных и реципрокных инициатив в снижении напряжения (ПРИСН) (Ч. Осгуд). Конструктивное разрешение (Б.И. Хасан). Завершение конфликта с помощью третьей стороны. Управление конфликтной ситуацией. Урегулирование конфликта. Роли третьей стороны в разрешении конфликта: судья, арбитр, посредник (медиатор),

		<p>помощник, наблюдатель. Формы участия третьей стороны в урегулировании и разрешении конфликта, суд, арбитраж, посредничество (медиация).</p> <p>Профилактика конфликтов. Методы профилактики конфликта в организации. Структурные методы: разъяснение требований к работе, координационные и интеграционные механизмы, общеорганизационные комплексные цели, структура системы вознаграждений.</p> <p>Психологические методы: формирование психологически совместимых групп, учет особенностей людей при выдаче заданий, оценке работы.</p>
1.6	Особенности конфликтного поведения	<p>Виды реакций человека в конфликте.</p> <p>Стратегия поведения. Особенности субъекта, влияющие на выбор стратегии поведения в конфликте. Виды стратегий: соперничающая, проблемно-решающая, избегающая, уступающая, бездейственная.</p> <p>Понятие «тактика конфликтного поведения» Виды тактик.</p> <p>Модели поведения в конфликте (конструктивная, деструктивная, конформистская).</p> <p>Понятие «стиль поведения». Стили поведения в конфликте: партнерский, прагматический, психозащитный, доминантный, контактный.</p> <p>Модель конструктивного поведения Е. Мелибруда.</p>
<b>1</b>	<b>Безымянный</b>	
1.10	Особенности конфликта в организации	<p>Понятие организационного (трудового) конфликта.</p> <p>Причины конфликтов в организации: ограниченность ресурсов, которые надо делить (в том числе уважение – позиционный); различия в целях (структурно-функциональный конфликт); различия в представлениях и ценностях (в том числе инновационный конфликт); различия в манере поведения, уровне образования и т.п. (межличностный).</p> <p>Конфликтологическая компетентность менеджера и ее составляющие.</p> <p>Виды организационного конфликта. Формы конфликтов в организации: клика, интрига, забастовка, саботаж, бойкот, травля (моббинг), сопротивление изменениям.</p>
1.9	Особенности внутриличностного конфликта	<p>Понятие и виды внутриличностных конфликтов. Сознание и бессознательное (К. Хорни). Социум и личность (Э. Фромм). Комплекс неполноценности (А. Адлер).</p> <p>Мотивационный конфликт (К. Левин, К. Роджерс, А.Н. Леонтьев, В. Франкл). Ролевой конфликт (Дж. Мид, Ч. Кули). Самооценка и уровень притязаний (Ф. Хоппе).</p> <p>Когнитивный диссонанс (Л. Фестингер).</p> <p>Психологическая защита как средство преодоления конфликта. Бессознательные психологические механизмы защиты: идентификация, подавление, вытеснение, реактивное образование, инверсия, регрессия.</p> <p>Бессознательные психологические механизмы защиты высшего порядка: рационализация, интеллектуализация, проекция, замещение, сублимация, отрицание,</p>

		компенсация. Сознательные защитные механизмы: копинг (Р.С. Лазарус, Л. Мерфи); самоограничение или отказ. Психологические последствия внутриличностного конфликта. Негативные последствия: стресс, фрустрация, неврозы. Позитивные последствия внутриличностного конфликта.
1.1	Сущность и признаки конфликта	Конфликтология как наука. Объект и предмет конфликтологии. Понятие конфликта. Конфликт как особая форма социального взаимодействия. Общие источники конфликта. Подходы к определению и изучению конфликта в зарубежной и отечественной науке. Понятие «конфликт». Признаки конфликта. Управление конфликтами как цель конфликтологии.
1.2	История становления конфликтологии как науки	Возникновение и развитие учений о конфликтах: религиозные учения; философские учения; социологический подход; социально-психологический подход. Социологический подход к конфликту. Концепция социального конфликта Маркса и его последователей. Развитие конфликтологии в рамках социальной науки (М. Вебер, Г. Зиммель, Р. Дарендорф). Социал-дарвинизм (Л. Гумплович, Г. Ратценхофер, У. Самнер, А. Смолл). Концепция социального согласия и «человеческих отношений» (Т. Парсонс, Э. Мэйо). Общая теория конфликтного взаимодействия (К. Боулдинг). Психологический и социально-психологический подход к конфликту. Психоаналитическая концепция в понимании конфликта (З. Фрейд, К.Г. Юнг, А. Адлер, К. Хорни и др.). Ситуационный подход (А. Бандура, М. Дойч, М. Шериф и др.); когнитивистский подход (К. Левин, Ф. Хайдер и др.); гуманистический подход (К. Роджерс, Р. Мэй и др.). Фрустрационный подход в понимании механизмов конфликтного взаимодействия. Становление отечественной конфликтологии. Единая теория конфликта (В.А. Светлов).
1.3	Структурное описание конфликта	Способы описания конфликта. Структурное описание (структура) конфликта. Функциональное описание конфликта. «Картография конфликта» по Ш. Фейр, Х. Корнелиус. Структура конфликта: стороны конфликта (прямые и косвенные участники конфликта); предмет (объект) конфликта; образы конфликтной ситуации в сознании конфликтующих сторон; мотивы (потребности) конфликтующих, цели конфликтующих сторон; позиции участников конфликта; конфликтные действия; среда конфликта.
1.4	Процессуальное описание конфликта	Процессуальное описание (динамика) конфликта. Предконфликтная стадия (потенциальный конфликт или латентный период). Собственно конфликта. Разрешение конфликта. Послеконфликтная стадия. Способы функционального описания конфликта:



		функционирование в контексте, внутреннее функциональное описание, обобщенная функция. Функции конфликта: позитивные (конструктивные), негативные (деструктивные) индивидуальные и для группы.
1.5	Причины конфликтных отношений	Базовые основания конфликта (повод, причина, следствие). Характеристика факторов, провоцирующих человеческие конфликты: социальные факторы, социально-психологические факторы; психологические факторы. Классификация и характеристика причин конфликтного взаимодействия. Личностные детерминанты конфликтного поведения, нарушение. Детерминанты межличностных отношений, продуцирующие психическую и социально-психическую напряженность. Детерминанты социогрупповой напряженности, проецируемые на отношения людей. Конфликтогены, их признаки, типы и возможности нивелировки.
1.7	Эмоциональные факторы в конфликте	Воздействие эмоций на жизнедеятельность субъекта в конфликтных ситуациях. Эмоциональные состояния в конфликте. Эмоциональные проявления и эмоциональное содержание конфликтов. Конфликт как стресс. Психическая саморегуляция в конфликте. Умения управлять эмоциями в трудных ситуациях и при общении с трудными людьми.
1.8	Субъекты конфликта	Понятие субъекта. Субъекты конфликта. Прямые и косвенные участники конфликта. Ранг участника конфликта. Повышение ранга. расширение количества участников конфликта. Роль третьего участника в конфликте.

## 5. Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Вопросы для самостоятельной работы (для устного опроса)

1. Социальный конфликт и причины.
  2. Участники и движущие силы конфликта.
  3. Объект и предмет конфликта.
  4. Типология конфликтов.
  5. Стадии конфликта.
  6. Функции и последствия социального конфликта.
  7. Участников конфликта, их ролей в конфликте и социальных статусов.
  8. Мотивировок целей и интересов сторон конфликта.
  9. Степени соответствия цели и интересам; причин и повода конфликтов.
  10. Типология межличностных конфликтов по уровням общения.
1. Традиционные причины конфликтов субъективного характера
  2. Обязательные операции руководителя по диагностике и разрешению внутриорганизационных конфликтов.
  3. Оптимальная технология разрешения организационных конфликтов.

4. Актуальные проблемы работы специалиста в организациях.
11. Опыт и задачи изучения и разрешения организационных конфликтов.
12. Возможность бесконфликтных социальных взаимодействий.

#### Вопросы для письменного самостоятельного задания

В каждой из предложенных ситуаций определить участников конфликта, предмет, причину и вид конфликта. Каковы потребности и опасения сторон? Возможные рекомендации по разрешению конфликта.

1) Заведующий секцией или отделом в универсальном магазине требует, чтобы продавец все время находился в отделе и предоставлял покупателям информацию и услуги. Позже заведующий высказывает недовольство тем, что продавец тратит слишком много времени на покупателей и уделяет мало внимания пополнению отдела новыми товарами. Продавец воспринимает указания относительно того, что делать, а чего не делать – как несовместимые.

2) Обсуждая на собрании возможности увеличения объема продаж, большинство работников считает, что этого можно добиться путем снижения цены. А кто-то один, однако, убежден, что такая тактика приведет к уменьшению прибыли и создаст мнение, что их продукция по качеству ниже, чем продукция конкурентов. Остальные считают, что данный человек идет против мнения группы.

3) Отдел сбыта, как правило, ориентируется на покупателя, в то время как производственное подразделение больше заботится о соотношении затрат и эффективности, а также об экономии на масштабах. Держать большие товарные запасы, чтобы быстро выполнять заказы, как предпочитает отдел сбыта, значит увеличивать затраты, а это противоречит интересам производственных подразделений.

4) Руководитель производственного подразделения объясняет низкую производительность своих подчиненных неспособностью ремонтной службы достаточно быстро отремонтировать оборудование. Руководитель ремонтной службы, в свою очередь, винит кадровую службу, что не взяла на работу новых рабочих, в которых нуждались ремонтники.

5) Отдел сбыта настаивает на производстве как можно более разнообразной продукции и ее разновидностей, потому что это повышает конкурентоспособность и увеличивает объемы сбыта. Однако цели производственных подразделений, выраженные в категориях затраты–эффективность выполнить легче, если номенклатура продукции менее разнообразна.

6) Отдел снабжения стремится закупить большие объемы сырья и материалов, чтобы снизить среднюю себестоимость единицы продукции. С другой стороны, финансовый отдел хочет воспользоваться деньгами, взятыми под товарно-материальные запасы, и инвестировать их, чтобы увеличить общий доход на инвестированный капитал.

7) Подчиненный считает, что всегда имеет право на выражение своего мнения, в то время как руководитель полагает, что подчиненный имеет право выразить свое мнение только тогда, когда его спрашивают и беспрекословно делать то, что ему говорят.

## **6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)**

### **6.1. Перечень учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)**

#### **Основная учебная литература:**

1. Решетникова, К. В. Организационная конфликтология : учебное пособие / К. В. Решетникова. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 175 с. — (Высшее образование). - ISBN 978-5-16-003512-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1012943> (дата обращения: 20.05.2022).

### **Дополнительная учебная литература:**

1. Гришина, Н. В. Психология конфликта : научно-популярное издание / Н. В. Гришина. - 3-е изд. - Санкт-Петербург : Питер, 2015. - 576 с. - (Мастера психологии). - ISBN 978-5-496-01114-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1610281> (дата обращения: 20.05.2022).

### **6.2. Перечень электронных библиотечных систем, современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем**

№ п/п	Наименование документа с указанием реквизитов
-------	---