

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.04.02 Организационная конфликтология***

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***  
***Калашиников 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 .....	10

**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.

Данную учебную дисциплину дополняет последующее или параллельное освоение следующих дисциплин: «Психология управления», «Основы менеджмента».

Освоение дисциплины в соответствии с предлагаемой программой позволит студентам получить базовые знания для дальнейшего активного восприятия материала по дисциплинам: «Управление персоналом».

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	
1.2	История становления конфликтологии как науки	2	2	0	6
1.3	Структурное описание конфликта	2	2	0	8
1.4	Процессуальное описание конфликта	2	2	0	6
1.5	Причины конфликтных отношений	2	4	0	6
1.8	Субъекты конфликта	2	4	0	6
1.7	Эмоциональные факторы в конфликте	2	4	0	6
1.9	Особенности внутриличностного конфликта	2	4	0	8
1.1	Сущность и признаки конфликта	2	2	0	6
1.10	Особенности конфликта в организации	2	4	0	8
1.12	Методы урегулирования и профилактики конфликтов	2	4	0	8
1.6	Особенности конфликтного поведения	2	4	0	6
<b>1</b>	<b>Безымянный</b>	<b>24</b>	<b>40</b>	<b>0</b>	<b>80</b>
1.11	Формы разрешения конфликтов	2	4	0	6
	<b>Итого</b>	<b>24</b>	<b>40</b>	<b>0</b>	<b>80</b>

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

Курс лекционных занятий

№	Наименование раздела / темы дисциплины	Содержание
1.2	История становления конфликтологии как	Возникновение и развитие учений о конфликтах: религиозные учения; философские учения;

	науки	<p>социологический подход; социально-психологический подход.</p> <p>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 социально-го согласия и «человеческих отношений» (Т. Парсонс, Э. Мэйо). Общая теория конфликтного взаимодействия (К. Боулдинг).</p> <p>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.</p> <p>Становление отечественной конфликтологии. Единая теория конфликта (В.А. Светлов).</p>
1.3	Структурное описание конфликта	<p>Способы описания конфликта. Структурное описание (структура) конфликта. Функциональное описание конфликта. «Картография конфликта» по Ш. Фейр, Х. Корнелиус.</p> <p>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.</p>
1.4	Процессуальное описание конфликта	<p>Процессуальное описание (динамика) конфликта.</p> <p>Предконфликтная стадия (потенциальный конфликт или латентный период). Собственно конфликта. Разрешение конфликта. Послеконфликтная стадия.</p> <p>Способы функционального описания конфликта: функционирование в контексте, внутреннее функциональное описание, обобщенная функция.</p> <p>Функции конфликта: позитивные (конструктивные), негативные (деструктивные) индивидуальные и для группы.</p>
1.5	Причины конфликтных отношений	<p>Базовые основания конфликта (повод, причина, следствие).</p> <p>Характеристика факторов, провоцирующих человеческие конфликты: социальные факторы, социально-психологические факторы; психологические факторы.</p> <p>Классификация и характеристика причин конфликтного взаимодействия.</p> <p>Личностные детерминанты конфликтного поведения, нарушение.</p> <p>Детерминанты межличностных отношений, продуцирующие психическую и социально-психическую</p>

		<p>напряженность.</p> <p>Детерминанты социогрупповой напряженности, проецируемые на отношения людей. Конфликтогены, их признаки, типы и возможности нивелировки.</p>
1.8	Субъекты конфликта	<p>Понятие субъекта. Субъекты конфликта. Прямые и косвенные участники конфликта. Ранг участника конфликта. Повышение ранга. расширение количества участников конфликта. Роль третьего участника в конфликте.</p>
1.7	Эмоциональные факторы в конфликте	<p>Воздействие эмоций на жизнедеятельность субъекта в конфликтных ситуациях. Эмоциональные состояния в конфликте. Эмоциональные проявления и эмоциональное содержание конфликтов.</p> <p>Конфликт как стресс. Психическая саморегуляция в конфликте. Умения управлять эмоциями в трудных ситуациях и при общении с трудными людьми.</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). Мотивационный конфликт (К. Левин, К. Роджерс, А.Н. Леонтьев, В. Франкл). Ролевой конфликт (Дж. Мид, Ч. Кули). Самооценка и уровень притязаний (Ф. Хоппе). 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, компенсация. Сознательные защитные механизмы: копинг (Р.С. Лазарус, Л. Мерфи); самоограничение или отказ.</p> <p>Психологические последствия внутриличностного конфликта. Негативные последствия: стресс, фрустрация, неврозы. Позитивные последствия внутриличностного конфликта.</p>
1.1	Сущность и признаки конфликта	<p>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.</p>
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</p>

		составляющие. Виды организационного конфликта. Формы конфликтов в организации: клика, интрига, забастовка, саботаж, бойкот, травля (моббинг), сопротивление изменениям.
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), помощник, наблюдатель. Формы участия третьей стороны в урегулировании и разрешении конфликта, суд, арбитраж, посредничество (медиация).
1.6	Особенности конфликтного поведения	Виды реакций человека в конфликте. Стратегия поведения. Особенности субъекта, влияющие на выбор стратегии поведения в конфликте. Виды стратегий: соперничающая, проблемно-решающая, избегающая, уступающая, бездейственная. Понятие «тактика конфликтного поведения» Виды тактик. Модели поведения в конфликте (конструктивная, деструктивная, конформистская). Понятие «стиль поведения». Стили поведения в конфликте: партнерский, прагматический, психозащитный, доминантный, контактный. Модель конструктивного поведения Е. Мелибруда.
<b>1</b>	<b>Безымянный</b>	
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.

Курс практических/семинарских занятий

№	Наименование раздела / темы дисциплины	Содержание
1.2	История становления конфликтологии как науки	1. Психологически ориентированная традиция в изучении конфликта. 2. Психоаналитическая концепция в понимании конфликта 2. Ситуационный подход.

		<ul style="list-style-type: none"> <li>3. Когнитивистский подход.</li> <li>4. Гуманистический подход.</li> <li>5. Фрустрационный подход в понимании механизмов конфликтного взаимодействия.</li> </ul>
1.3	Структурное описание конфликта	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Структура конфликта.</li> <li>2. Предмет конфликта.</li> <li>3. Образы конфликтной ситуации в сознании конфликтующих.</li> <li>4. Интересы и потребности участников конфликта.</li> </ul>
1.4	Процессуальное описание конфликта	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Процессуальное описание (динамика) конфликта.</li> <li>2. Предконфликтная стадия (потенциальный конфликт или латентный период).</li> <li>3. Собственно конфликта.</li> <li>4. Разрешение конфликта.</li> <li>5. Послеконфликтная стадия.</li> </ul>
1.5	Причины конфликтных отношений	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Личностные детерминанты конфликтного поведения.</li> <li>2. Детерминанты межличностных отношений.</li> <li>3. Детерминанты социогрупповой напряженности.</li> <li>4. Социальные детерминанты.</li> </ul>
1.8	Субъекты конфликта	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Понятие субъекта. Субъекты конфликта.</li> <li>2. Прямые участники конфликта.</li> <li>3. Косвенные участники конфликта.</li> <li>4. Роль третьей стороны в конфликте.</li> </ul>
1.7	Эмоциональные факторы в конфликте	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Понятие субъекта. Субъекты конфликта.</li> <li>2. Прямые участники конфликта.</li> <li>3. Косвенные участники конфликта.</li> <li>4. Роль третьей стороны в конфликте.</li> </ul>
1.9	Особенности внутриличностного конфликта	<ul 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> </ul>
1.1	Сущность и признаки конфликта	<ul 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> </ul>
1.10	Особенности конфликта в организации	<ul 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> </ul>
1.12	Методы урегулирования и профилактики конфликтов	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Формы завершения конфликта.</li> <li>2. Завершение конфликта его субъектами.</li> </ul>

		3. Насилие как способ разрешения конфликта. 4. Переговоры как метод завершения конфликта. 5. Завершение конфликта с помощью третьей стороны.
1.6	Особенности конфликтного поведения	1. Транзактный анализ Э. Берна как концепция межличностного конфликта. 2. Психологическая несовместимость (ценностных ориентаций, характеров, потребностей, способов обработки информации и т.п.) как источник межличностного конфликта. 3. Индивидуальные и типологические особенности как причины межличностных конфликтов. Возрастные и гендерные особенности конфликтного поведения. 4. Коммуникативные барьеры и взаимонепонимание как причина конфликта. Концепция конфликтогенов В.П. Шейнова.
<b>1</b>	<b>Безымянный</b>	
1.11	Формы разрешения конфликтов	1. Стратегии поведения в конфликте. 2. Основные стили разрешения конфликтов. 3. Основные формы завершения конфликта.

### 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 выражать 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**

<b>№ п/п</b>	<b>Наименование документа с указанием реквизитов</b>
--------------	--