

## **АННОТАЦИЯ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **Б.1.Б.06 КОНФЛИКТОЛОГИЯ**

уровень высшего образования – бакалавриат  
направление подготовки 38.03.02 Менеджмент  
программа прикладного бакалавриата  
профиль – менеджмент организации  
форма обучения – заочная

#### **Цели и задачи освоения дисциплины**

**Цели** дисциплины – формирование у студентов общих представлений о сущности, структуре и типах конфликтов, принципах и способах управления ими, моделях поведения в конфликтном взаимодействии для успешного осуществления нормотворческой, правоприменительной и профессиональной деятельности.

**Задачи** дисциплины –

- формировать у студентов систему знаний по курсу;
- формировать представление о конфликте как атрибуте социальной жизни;
- рассмотреть сущностные характеристики, этапы и фазы развития конфликта, типологию конфликтов;
- рассмотреть преимущества и недостатки различных моделей поведения в конфликте;
- совершенствовать у студентов навыки самоконтроля и саморегуляции;
- формировать умение анализировать ситуации конфликтного взаимодействия и находить оптимальные варианты выхода из них;
- формировать навыки и умения цивилизованного взаимодействия с партнерами;
- овладеть элементами диагностики конфликтной напряженности и прогнозирования, предупреждения конфликтов;
- воспитать культуру продуктивного взаимодействия между членами коллектива, привить чувство ответственности за принятые решения;
- формировать толерантность.

#### **Место дисциплины в структуре ООП бакалавриата**

Дисциплина «Конфликтология» относится к базовой части модуля 1 дисциплин, формирующих общекультурные компетенции, по направлениям подготовки, реализуемым в ЧУВО СИБТУ, предназначена для студентов 1 курса.

Содержание дисциплины включает знания об особенностях возникновения, развития и разрешения конфликтов, возникающих в сфере межличностных и производственных отношений.

#### **Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины**

***В результате освоения дисциплины у обучающегося формируются следующие компетенции:***

Общекультурные компетенции:

- владеть культурой мышления, быть способным к обобщению, анализу, восприятию информации, постановке цели и выбору путей ее достижения (ОК – 1);
- уметь логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь, быть способным в письменной и устной речи правильно (логически) оформить результаты мышления (ОК – 2);
- уметь использовать нормативные правовые документы в своей деятельности (ОК – 6);

- стремление к постоянному саморазвитию, повышению своей квалификации и мастерства; может критически оценить свои достоинства и недостатки, наметить пути и выбрать средства их развития или устранения, способен к бесконфликтной профессиональной деятельности (ОК-8);

Профессиональные компетенции:

- владение различными способами разрешения конфликтных ситуаций (ПК-6);
- способность к эффективному общению (ПК-11).

***В результате освоения дисциплины обучающийся должен***

**Знать:**

- содержание понятий «конфликт», «конфликтная ситуация», «стресс», «фрустрация», механизм и функции социального конфликта, структурные компоненты конфликта;
- типологии конфликтов;
- основные стратегии поведения в конфликте, принципы и модели разрешения межличностных и организационных конфликтов;
- технологии цивилизованного взаимодействия;
- типы руководителей по стрессоустойчивости;
- основные методы и способы психогигиены;
- причины и механизм запуска стресса и способы управления им;
- возможности управления нестандартной ситуацией и оказания позитивного влияния на окружающих.

**Уметь:**

- проводить мониторинг благополучия в коллективе;
- распознавать модели поведения, закономерно приводящие партнеров по общению к эскалации противоборства;
- прогнозировать развитие конфликтных ситуаций внутри корпорации и между фирмами;
- предупреждать появление нежелательных конфликтов;
- выбирать наиболее эффективную тактику поведения в нестандартной ситуации;
- выявлять и анализировать истинные причины конфликта и предлагать на основе теоретических знаний наиболее адекватные пути выхода из них;
- снимать психоэмоциональное напряжение и релаксировать;
- осознанно выбирать стратегии поведения в конфликте;

**Владеть:**

- навыками научного анализа конфликтов различных уровней;
- навыками позитивного влияния на партнеров и успешного ведения переговоров;
- навыками оценки своих поступков и поступков окружающих с точки зрения конфликтности;
- навыками неконфликтного поведения в коллективе и общения с гражданами в соответствии с нормами этикета;
- навыками управления эмоциональными переживаниями;
- навыками профилактики, управления, конструктивного подхода к разрешению конфликтов.

## **Содержание дисциплины (модуля).**

### Структурированное содержание дисциплины (модуля).

#### **Тема 1. Введение в конфликтологию**

Из истории развития конфликтологии. Античные философы и мыслители средневековья о конфликте. Теоретическое обоснование проблемы конфликтов с позиций Г. Спенсера, Г. Зиммеля. Социально-биологическая теория. Социальный дарвинизм. У. Самнер. Социально-психологическая теория, в основе которой теория напряженности. Классовая теория, или теория насилия. Обоснование и связь конфликта с социальной структурой. К. Маркс об антагонистических конфликтах господствующего класса и наемных рабочих. Конфликт с точки зрения функционалистов. Т. Парсонс о конфликте как социальной аномалии. Э. Мэйо об установлении мира в промышленности, создании благоприятного морального климата на предприятии. Диалектические теории. Концепции «позитивно-функционального конфликта» Л. Козера (США, 1956 г.). Концепция «конфликтной модели общества» Р. Даррендорфа (Германия, 1965 г.). «Общая теория конфликта» К. Боулдинга (США, 1963 г.). Позитивная роль конфликта в диалектических теориях. Научные направления исследования конфликта в 70–90-х гг. Конфликтология как наука и как практика. Цели и задачи конфликтологии. Предмет и объект изучения. Методологические основы конфликтологии. Конфликтология в системе наук.

#### **Тема 2. Общая характеристика конфликтов**

Понятие конфликта. Конфликт как социальное явление. Закономерности в развитии социальных конфликтов. Сущность конфликта и его основные признаки. Структура конфликта. Конструктивные и деструктивные функции конфликта. Динамика конфликта. Этапы и фазы развития конфликта. Типологии конфликтов по Г. Бисно, Р. Фишеру, Н. Д. Гришиной и М. И. Емельянову. Причины и условия возникновения конфликтов. Механизм возникновения и развития конфликта. Понятие конфликтогенов. Виды конфликтогенов по форме и по содержанию. Эскалация конфликтогенов и ее опасность для субъектов взаимодействия. Формулы конфликта. Правила бесконфликтного взаимодействия.

#### **Тема 3. Личность в конфликте**

Восприятие конфликта. Факторы, способствующие искажению восприятия конфликтной ситуации: личностный опыт, интеллектуальный потенциал, психологические особенности субъектов, психическое состояние (стресс, фрустрация, алкогольное или наркотическое опьянение, значимость целей субъектов и др.), стереотипы сознания и др. Зависимость выбора стратегии от восприятия конфликтной ситуации. Рациональный и иррациональный выбор. Карта восприятия конфликта. Стресс. Понятие стресса. Причины и основные характеристики стрессового состояния. Последствия стресса для человека. Эустресс и дистресс. Депрессия. Профилактика стресса. Фрустрация. Понятие фрустрации. Типичные поведенческие реакции личности в ситуации фрустрации: фиксация на препятствии, фиксация на самозащите (в том числе агрессия), фиксация на удовлетворении потребностей (тенденция к разрешению). Фрустрационная стрессоустойчивость. «Мудрое» и «незрелое» поведение личности в конфликте. Метод ОНРСТ. Модель Томаса-Киллмена и стратегии поведения личности в конфликте. Типы конфликтных личностей и особенности взаимодействия с ними. Акцентуации характера и их проявления в поведении личности. Трансактный анализ Э. Берна как инструмент управления конфликтом. Поведенческие характеристики основных трансакций. Алгоритм трансактного анализа. Рациональное поведение в конфликте. Правила поведения в конфликтном взаимодействии. Управление эмоциями в конфликте по Д. Скотт («заземление», «визуализация», «проецирование» и др.) и

по Н. Власовой («визуализация», «рационализация», «переформирование» и др.). Правила самоконтроля. Простейшие приемы релаксации.

#### **Тема 4. Управление конфликтами**

Понятие управления конфликтами. Технологии управления конфликтами. Основное содержание управления конфликтами: прогнозирование, предупреждение, стимулирование, регулирование, разрешение. Источники прогнозирования. Способы предупреждения. Средства и приемы стимулирования. Способы и этапы регулирования. Способы разрешения конфликта – юридические и внеюридические. Алгоритм разрешения. Модели разрешения. Личностные и организационные ресурсы для разрешения конфликта. Переговорный процесс как способ разрешения конфликта. Фазы переговорного процесса по В. Мастенбруку: подготовительная, первоначального выбора позиции, поисковая, тупиковая или финальная. Правила ведения дискуссии. Деятельность руководителя по управлению конфликтом.

#### **Тема 5. Психология внутриличностного конфликта**

Понятие внутриличностного конфликта (ВЛК). Виды внутриличностного конфликта. Борьба структур внутреннего мира человека: мотивов, возможностей, ценностей (хочу – могу – должен). Причины внутриличностного конфликта по З. Фрейду, А. Маслоу, А. Лодеру, В. Франклу и др. Формы проявления и последствия внутриличностных конфликтов. Изменения в эмоциональной, поведенческой, когнитивной сферах личности в период ВЛК. Конструктивные и деструктивные способы разрешения ВЛК. Способы и механизмы разрешения внутриличностных конфликтов по Фрейду: компромисс, уход, сублимация, переориентация, регрессия, вытеснение, коррекция и др. Рациональное поведение в ситуации ВЛК.

#### **Тема 6. Психология межличностных конфликтов**

Понятие межличностного конфликта. Сферы проявления и причины межличностного конфликта. Особенности межличностных отношений в межличностном конфликте. Признаки межличностного конфликта. Семейный конфликт. Модели семьи (согласно классификации в статье Е. В. Коковиной «Семейная психотерапия» в журнале «Вестник МИУ» № 1–2 за 2003 г.), различные установки и ожидания. Конфликты между супругами: несогласованность ролевых ожиданий, конфликты ценностей и др. Конфликты между детьми и родителями, между родственниками. Причины и условия возникновения и развития семейных конфликтов. Развитие эмпатии и рефлексии как важнейших механизмов и условий эффективного межличностного взаимодействия. Предупреждение конфликтов. Оптимизация семейных отношений через повышение уровня психологической культуры.

#### **Тема 7. Психология группового конфликта**

Понятие группового конфликта. Структура группового конфликта. Внутригрупповой и межгрупповой конфликт. Особенности образа конфликта в групповом конфликте. Групповое влияние: социальная фасилитация, социальная леность, деиндивидуализация. Принципы влияния группы на личность. Разрешение межгрупповых конфликтов.

#### **Тема 8. Конфликт в организации**

Типы конфликтов в организации: управленческие, производственные, инновационные, трудовые и т. д. Понятие производственного конфликта. Типология и причины производственных конфликтов. Функциональные и дисфункциональные последствия конфликта. Конфликт в сфере управления и способы его разрешения. Организационный конфликт. Основной источник организационных конфликтов – противоречие между формальными и неформальными связями. Инновационный конфликт. Психологический

аспект инновационных конфликтов. Управление изменениями. Особенности восприятия друг другом и взаимоотношений в коллективе при конфликтном взаимодействии. Регулирование межличностных отношений. Предотвращение производственных конфликтов.

### **Тема 9. Технологии цивилизованного влияния**

Понятие, типы влияния: силовое, манипулятивное, цивилизованное. Развитие и совершенствование коммуникативных умений, нейтрализующих агрессию собеседника в процессе конфликтного взаимодействия. Психологическое самбо. Психологическое айкидо. «Я-послание». Развитие и совершенствование умения влиять на людей и добиваться своего без насилия над другими. Техники аргументации, техника отказа, техники вербализации чувств.

#### **Образовательные технологии**

В процессе учебной работы в виде лекций и практических занятий используются интерактивные формы проведения занятий в виде деловых игр, круглых столов, конференций, диалогов обучаемых с использованием категорий и понятий разных форм коммуникаций, компьютерных программ, компьютерных тренингов и демонстрационных обучающих программ.

В рамках изучения курса предусмотрены формы работы со специальной и научной литературой, научными периодическими печатными изданиями, изучение современных школ и направлений. Предусмотрено широкое использование аудио и видео аппаратуры, мультимедийных установок и лицензионных программ.

### **Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины “Конфликтология”**

#### **Перечень учебников и учебно-методических материалов, доступных для пользования студентами ЧУВО СИБТУ по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент**

##### **Основная литература**

1. *Зеленков, М. Ю.* Конфликтология [Электронный ресурс] : учебник для бакалавров / М. Ю. Зеленков. – Электрон. Текстовые дан. – М. : Дашков и К, 2012. – 324 с. – Режим доступа : <http://www.iprbookshop.ru/10934>
2. Конфликтология : учебник для вузов / А. Я. Кибанов [и др.]. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Инфра-М, 2014. – 301 с.
3. Конфликтология [Электронный ресурс] : учебник для вузов /под ред. В. П. Ратникова. – Электрон. текстовые дан. – 3-е изд., перераб. и доп. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2011. – 543 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/7023>

##### **Дополнительная литература**

4. *Бороздина, Г. В.* Психология и этика делового общения : учебник и практикум для бакалавров / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова; под общ. ред. Г. В. Бороздиной. – Москва : Юрайт, 2014. – 463 с.

5. *Галустова, О. В.* Конфликтология в вопросах и ответах : учеб. пособие / О. В. Галустова. – М. : Проспект, 2010. – 212 с.
6. *Егидес, А. П.* Психология конфликта [Электронный ресурс] : учеб. пособие для вузов / А. П. Егидес. – Электрон. текстовые дан. – М. : Синергия, 2013. – 320 с. – Режим доступа : <http://www.iprbookshop.ru/17043>
7. *Журавлев, А. Л.* Социальная психология : учеб. пособие для вузов / А. Л. Журавлев, В. А. Соснин, М. А. Красников ; общ. ред. А. Л. Журавлев. – 2-е изд., перераб. и доп. – М. : Форум, 2011. – 494 с.
8. Конфликтология [Электронный ресурс] : учебник для вузов / О. З. Муштук [и др.] ; под общ. ред. О. З. Муштука. – Электрон. текстовые дан. – 2-е изд., перераб. и доп. – М. : Синергия, 2011. – 320 с. – Режим доступа : <http://www.iprbookshop.ru/17019>
9. *Курбатов, В. И.* Конфликтология : учеб. пособие для гуманитар. вузов / В. И. Курбатов. – 3-е изд., стер. – Ростов н/Д : Феникс, 2009. – 444 с.
10. Психология и этика делового общения : учебник для бакалавров / ред. В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова. – 6-е изд., перераб. и доп. – Москва : Юрайт, 2013. – 591 с.
11. Управление конфликтами : избегаем военных действий //Управление персоналом: просто, практично, полезно. – 2012. – № 1. – С. 56-61.

#### Программное обеспечение и Интернет-ресурсы

1. Конфликтология : учеб. пособие // Библиотека РГИУ [Элек-тронный ресурс]. – Электрон. дан. – Режим доступа : <http://www.iu.ru/>.
2. *Вишневская, А. В.* Конфликтология : курс лекций / А. В. Вишневская [Электронный ресурс]. – Электрон. дан. – Режим доступа : <http://www.humanities.edu.ru/>.
3. *Меткин, М. В.* Теоретические и практические аспекты разрешения конфликтов / М. В. Меткин [Электронный ресурс]. – Электрон. дан. – Режим доступа : <http://www.dvo.sut.ru/>.
4. *Рыбакова, М. М.* Хрестоматия по конфликтологии / М. М. Рыбакова [Электронный ресурс]. – Электрон. дан. – Режим доступа : <http://hghltd.yandex.net/>.
5. *Сельченко, К. В.* Прикладная конфликтология / К. В. Сельченко [Электронный ресурс]. – Электрон. дан. – Режим доступа : <http://www.aquarun.ru/>.

#### Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

Освоение дисциплины предполагает использование академической аудитории для проведения лекционных и семинарских занятий с необходимыми техническими средствами (компьютер, проектор, интерактивная доска, презентации в системе Power Point, банк данных видео по курсу).