

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Забайкальский государственный университет»
(ФГБОУ ВО «ЗабГУ»)

Факультет социальных технологий и управления
Кафедра Менеджмента и управления персоналом

УТВЕРЖДАЮ:

Декан факультета

Факультет социальных
технологий и управления

Лига Марина Борисовна

«___» _____ 20____
г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б1.В.23 Конфликты в социальной среде
на 144 часа(ов), 4 зачетных(ые) единиц(ы)
для направления подготовки (специальности) 38.03.03 - Управление персоналом

составлена в соответствии с ФГОС ВО, утвержденным приказом
Министерства образования и науки Российской Федерации от
«___» _____ 20____ г. №____

Профиль – Документационное обеспечение и учет персонала (для набора 2023)
Форма обучения: Очно-заочная

1. Организационно-методический раздел

1.1 Цели и задачи дисциплины (модуля)

Цель изучения дисциплины:

изучить виды, причины и динамику конфликтов в социальной сфере, а также методы предупреждения и разрешения. В процессе изучения дисциплины студенты знакомятся с основными теоретическими основами современной конфликтологии, различными научными подходами на природу конфликта, его структуру, динамику, причины возникновения, типологии конфликтов.

Задачи изучения дисциплины:

- знание основных психологических закономерностей, регулирующих процесс межличностного взаимодействия;
- формирование теоретической основы и целостного представления о конфликте;
- формирование у студентов системы научных понятий и научно упорядоченных базовых представлений о конфликте как способе социального взаимодействия;
- изучение методов, технологий, дидактических приемов предупреждения конфликтов, формирование у студентов навыков практического исследования, анализа и конструктивного разрешения конфликтов в социальной сфере;
- владение нормами и способами социально-психологического бесконфликтного взаимодействия.

1.2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОП

Дисциплина относится к базовой части дисциплин по направлению подготовки 38.03.03 «Управление персоналом» и изучается в 6 семестре., направлена на формирование умения распознавать причины конфликтов в социальной сфере, устанавливать их фазы и находить пути разрешения. В результате изучения курса студент должен иметь представление о психологических, социальных и экономических составляющих конфликта.

1.3. Объем дисциплины (модуля) с указанием трудоемкости всех видов учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 4 зачетных(ые) единиц(ы), 144 часов.

Виды занятий	Семестр 6	Всего часов
Общая трудоемкость		144
Аудиторные занятия, в т.ч.	16	16
Лекционные (ЛК)	16	16
Практические (семинарские) (ПЗ, СЗ)	0	0

Лабораторные (ЛР)	0	0
Самостоятельная работа студентов (СРС)	92	92
Форма промежуточной аттестации в семестре	Экзамен	36
Курсовая работа (курсовой проект) (КР, КП)		

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Планируемые результаты освоения образовательной программы		Планируемые результаты обучения по дисциплине
Код и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции, формируемые в рамках дисциплины	Дескрипторы: знания, умения, навыки и (или) опыт деятельности
УК-2	УК-2.1. Знает необходимые теоретические и методологические основы проектной деятельности, правовые нормы, определяющие и регулирующие сферу, в которой осуществляется разработка и реализация проектов.	Знать: необходимые теоретические и методологические основы проектной деятельности, правовые нормы, определяющие и регулирующие сферу, в которой осуществляется разработка и реализация проектов.
УК-2	УК-2.2. Умеет разрабатывать директивные документы, исходя из действующих правовых норм, планы, определять целевые этапы и основные направления работ, обосновывать выбор оптимального решения из имеющихся альтернатив для достижения намеченных результатов.	Уметь: разрабатывать директивные документы, исходя из действующих правовых норм, планы, определять целевые этапы и основные направления работ, обосновывать выбор оптимального решения из имеющихся альтернатив для достижения намеченных результатов.
УК-2	УК-2.3. Владеет методиками разработки цели и задач проекта; методами оценки продолжительности, стоимости и рисков проекта, имеющихся ресурсов и ограничений, учитывая действующие правовые нормы.	Владеть: методиками разработки цели и задач проекта; методами оценки продолжительности, стоимости и рисков проекта, имеющихся ресурсов и ограничений, учитывая действующие правовые нормы.
УК-8	УК-8.1. Знает причины, признаки и последствия опасностей, способы защиты от	Знать: причины, признаки и последствия опасностей, способы защиты от

	чрезвычайных ситуаций; основы безопасности жизнедеятельности, телефоны служб спасения.	чрезвычайных ситуаций; основы безопасности жизнедеятельности, телефоны служб спасения.
УК-8	УК-8.2. Умеет выявлять признаки, причины и условия возникновения чрезвычайных ситуаций; оценивать вероятность возникновения потенциальной опасности для обучающегося и принимать меры по ее предупреждению в условиях образовательного учреждения; оказывать первую помощь в чрезвычайных ситуациях.	Уметь: выявлять признаки, причины и условия возникновения чрезвычайных ситуаций; оценивать вероятность возникновения потенциальной опасности для обучающегося и принимать меры по ее предупреждению в условиях образовательного учреждения; оказывать первую помощь в чрезвычайных ситуациях.
УК-8	УК-8.3. Владеет методами прогнозирования возникновения опасных или чрезвычайных ситуаций; навыками поддержания безопасных условий жизнедеятельности.	Владеть: методами прогнозирования возникновения опасных или чрезвычайных ситуаций; навыками поддержания безопасных условий жизнедеятельности.
ПК-5	ПК-5.1. Определяет целевые группы персонала для разработки специализированных социальных программ.	Уметь: определять целевые группы персонала для разработки специализированных социальных программ.
ПК-5	ПК-5.2. Разрабатывает корпоративные социальные программы, системы выплат работникам социальных льгот, подготавливает предложения по совершенствованию и развитию корпоративной социальной политики.	Уметь: разрабатывать корпоративные социальные программы, системы выплат работникам социальных льгот, подготавливать предложения по совершенствованию и развитию корпоративной социальной политики.
ПК-5	ПК-5.3. Внедряет корпоративные социальные программы, в том числе по социальной поддержке отдельных групп работников, реализует системы социальных льгот, выплат работникам с учетом требований законодательства Российской Федерации.	Уметь: внедрять корпоративные социальные программы, в том числе по социальной поддержке отдельных групп работников
ПК-5	ПК-5.4. Подготавливает предложения по формированию бюджета на реализацию корпоративной социальной	Владеть: навыками подготовки предложений по формированию бюджета на реализацию корпоративной социальной

	политики и социальных программ.	политики и социальных программ.
ПК-5	ПК-5.5. Проводит оценку эффективности корпоративных социальных программ и уровня удовлетворенности персонала корпоративной социальной политикой.	Знать: методику проведения оценки эффективности корпоративных социальных программ и уровня удовлетворенности персонала корпоративной социальной политикой.

3. Содержание дисциплины

3.1. Разделы дисциплины и виды занятий

3.1 Структура дисциплины для очно-заочной формы обучения

Модуль	Номер раздела	Наименование раздела	Темы раздела	Всего часов	Аудиторные занятия			С Р С
					Л К	П З (С З)	Л Р	
1	1.1	Введение в конфликтологию . Конфликтология как наука.	Введение в конфликтологию. Конфликтология как наука.	8	2	0	0	6
	1.2	Социально-психологическое содержание понятия «конфликт»	Социально-психологическое содержание понятия «конфликт»	8	0	0	0	8
	1.3	Структурные и динамические характеристика конфликта	Структурные и динамические характеристика конфликта	8	2	0	0	6
	1.4	Классификация и функции конфликтов	Классификация и функции конфликтов	8	2	0	0	6
	1.5	Причины возникновения конфликтов	Причины возникновения конфликтов	6	0	0	0	6
2	2.1	Методы	Методы исследования и	8	2	0	0	6

		исследования и диагностики конфликтов	диагностики конфликтов					
	2.2	Предупреждение и разрешение конфликтов	Предупреждение и разрешение конфликтов	6	0	0	0	6
	2.3	Роль медиаторства в урегулировании конфликтов	Роль медиаторства в урегулировании конфликтов	8	2	0	0	6
	2.4	Переговоры как способ разрешения конфликтов.	Переговоры как способ разрешения конфликтов.	6	0	0	0	6
	2.5	Технологии поведения личности в конфликте.	Технологии поведения личности в конфликте.	6	0	0	0	6
3	3.1	Внутриличностные конфликты	Внутриличностные конфликты	6	0	0	0	6
	3.2	Межличностные и групповые конфликты	Межличностные и групповые конфликты	6	0	0	0	6
	3.3	Педагогические конфликты	Педагогические конфликты	8	2	0	0	6
	3.4	Организационные и управленческие конфликты	Организационные и управленческие конфликты	8	2	0	0	6
	3.5	Семейные конфликты	Семейные конфликты	8	2	0	0	6
Итого				108	16	0	0	92

3.2. Содержание разделов дисциплины

3.2.1. Лекционные занятия, содержание и объем в часах

Модуль	Номер	Тема	Содержание	Трудоемкость
--------	-------	------	------------	--------------

	раздела			(в часах)
1	1.1	Введение в конфликтологию. Конфликтология как наука.	Современное понимание конфликта: основные подходы к определению. Теоретико-методологические основы изучения конфликта в психологии и социологии.	2
	1.3	Структурные и динамические характеристики конфликта.	Структурные характеристики конфликта представляют собой составные элементы конфликта: стороны конфликта, условия возникновения конфликта, предмет конфликта, действия участников конфликта, исход конфликта.	2
	1.4	Классификация и функции конфликтов	Отсутствие единого подхода в многочисленных попытках классификации конфликтов в современной психологии. Основания для классификации конфликтов: по количеству субъектов конфликтного взаимодействия (внутриличностный, межличностный, личностно-групповой, межгрупповой, социальный), по предмету конфликта (реалистические, нереалистические), по социальным последствиям (конструктивные, деструктивные).	2
2	2.1	Методы исследования и диагностики конфликтов	Методологические аспекты диагностики конфликтов. Понятие диагностики конфликта. Понятие метода. Классификации методов исследования (Рубинштейна С.Л. Ананьева Б.Г.). Основные методы исследования конфликта (эмпирические, организационные, экспериментальные, психодиагностические методы.	2
	2.3	Роль медиаторства в урегулировании конфликтов	Медиаторство как участие третьей стороны (третейский судья, арбитр, посредник, помощник и наблюдатель) в урегулировании конфликта. Типы медиаторства. Основные этапы процесса медиаторства (знакомство с конфликтом и конфликтующими сторонами, работа с конфликтующими сторонами, ведение переговоров). Факторы,	2

			влияющие на эффективность медиаторской деятельности.	
3	3.3	Педагогические конфликты	Понятие педагогического конфликта. Виды педагогических конфликтов. Конфликты деятельности, возникающие по поводу выполнения студентом учебных заданий, успеваемости, внеучебной деятельности. Конфликты поведения (поступков), возникающие по поводу нарушения студентом правил поведения.	2
	3.4	Организационные и управленческие конфликты.	Понятие организации. Виды организационных конфликтов: структурные, позиционные, инновационные, ресурсные, конфликты справедливости. Функции конфликтов в организации. Управление и разрешение конфликтов в организации. Сущность управления и его структура.	2
	3.5	Семейные конфликты	Психологические факторы конфликтов во взаимодействии родителей и детей. Влияние семейных конфликтов на психику и характер ребенка. Типы отношений между родителями и детьми. Типы конфликтов подростков и родителей. Основные направления профилактики конфликтов родителей с детьми.	2

3.2.2. Практические занятия, содержание и объем в часах

Модуль	Номер раздела	Тема	Содержание	Трудоемкость (в часах)

3.2.3. Лабораторные занятия, содержание и объем в часах

Модуль	Номер раздела	Тема	Содержание	Трудоемкость (в часах)

3.3. Содержание материалов, выносимых на самостоятельное изучение

Модуль	Номер раздела	Содержание материалов, выносимого на самостоятельное изучение	Виды самостоятельной деятельности	Трудоемкость (в часах)
1	1.1	Определение круга проблем, изучаемых конфликтологией. Предмет, объект, задачи и методы конфликтологии.	составление конспекта по теме	6
	1.2	Содержание темы: Конфликт в широком и узком понимании. Понимание конфликта в зарубежной психологии: конфликт в рамках психоаналитических традиций (З. Фрейд, К. Хорни, Г. Салливен, Э. Берн) и в рамках бихевиоризма (К. Халл), конфликты с позиций когнитивной психологии (К. Левин и др.) и с позиций ролевых подходов (Д. Гуд, Н. Гросс и У. Мейсон и др.). Основные теории конфликтов: теория структурного баланса Ф. Хайдера, теория позитивно-функционального конфликта (Л. Козера), теория социального конфликта Р. Дарендорфа, общая теория конфликта К. Боулдинга, структурно-функциональная концепция конфликта Т. Парсонса, теория стратегий поведения в конфликтной ситуации К. Томаса. Проблема	доклад, составление конспекта	8

		<p>конфликта в отечественной психологии: понимание природы конфликта в работах В. Н. Мясищева, В. С. Мерлина, Ф. Е. Василюка, Н. В. Гришиной, С. М. Емельянова, А. Я. Анцупова, А. Г. Здравомыслова и др.</p> <p>Системный подход в исследовании конфликта: социально-философский, социологический, социально-психологический, личностный уровни анализа конфликта.</p>		
	1.3	<p>Динамические характеристики конфликта: этапы развития конфликта, фазы конфликта и регуляторы конфликтного взаимодействия. Границы конфликтов.</p>	тестирование	6
	1.4	<p>Функции конфликта: отрицательные по отношению к участникам конфликта, позитивные по отношению к участникам конфликта, конструктивные по отношению к социуму.</p>	доклад	6
	1.5	<p>Причины возникновения конфликтов: объективные, социально-психологические, организационно-управленческие и личностные.</p> <p>Объективные причины: недостаточно разработанные правовые нормы, регулирующие конфликты; недостаточное</p>	доклад	6

		<p>количество духовных и материальных благ, необходимых для нормальной жизнедеятельности и др.</p> <p>Социально-психологические причины: коммуникационные барьеры, психологическая несовместимость, конфликт поколений, неблагоприятный социально-психологический климат и др. Организационно-управленческие причины: структурно-организационные, функционально-организационные и др.</p> <p>Личностные причины конфликтов: недостаточная психологическая устойчивость, высокий уровень агрессивности и враждебности, отсутствие эмпатии и др.</p>		
2	2.1	<p>Методы диагностики конфликтов (наблюдение, опрос, социометрия, эксперимент, системно-ситуационный анализ конфликта, изучение документов, математическое моделирование, личностные тесты). Метод кейсов (case-study).</p>	доклад	6
	2.2	<p>Объективные и организационно-управленческие условия предупреждения конфликтов. Социально-психологические условия профилактики</p>	тестирование	6

		<p>конфликтов. Основные этические принципы разрешения конфликтов в межличностных и групповых коммуникациях. Этапы (стратегии) разрешения конфликтов (анализ и оценка ситуации, прогноз вариантов разрешения конфликтов, действия по реализации намеченного плана, контроль эффективности собственных действий, завершение конфликта). Способы (стратегии) разрешения конфликтов (конкуренция, уклонение, приспособление, сотрудничество и компромисс). Формы завершения конфликтов (разрешение, урегулирование, затухание, устранение, перерастание в другой конфликт). Результаты (исходы) и критерии завершения конфликтов.</p>		
	2.3	<p>Тактики взаимодействия медиатора с оппонентами в ходе переговоров. Правила и приемы медиации в реализации стандартных коррекционных, реабилитационных и обучающих программ по оптимизации психической деятельности человека в конфликтном взаимодействии.</p>	тестирование	6
	2.4	<p>Переговорный процесс как способ разрешения конфликтов. Метод</p>	конспект	6

		<p>«принципиальных переговоров» (Р. Фишер, У. Юри). Техника «открытого разговора» (А. Я. Анцупов). Динамика переговоров. Типы стратегий и тактик в переговорном процессе. Психологические механизмы (согласование целей и интересов, стремление к взаимному доверию сторон, рефлексия, обеспечение баланса власти и взаимного контроля, эмпатия). Технология переговоров как совокупность действий, предпринимаемых сторонами в ходе переговоров, и принципов их реализации. Понятие конфликтологической компетентности.</p>		
	2.5	<p>Стратегии поведения личности в конфликтных ситуациях (модель Томаса-Килменна). Выбор стратегии поведения в конфликте (Дж. Скотт): определение и выбор стиля разрешения конфликта, планирование возможностей. Конфликт принятия решений. Нормы и методы социально-психологического бесконфликтного взаимодействия, в том числе с представителями различных культур, учитывая особенности этнического, конфессионального и социального контекста.</p>	тестирование	6

		<p>Самообразование в области конфликтологии.</p> <p>Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии:</p> <p>информационные технологии.</p>		
3	3.1	<p>Определение, основные подходы к пониманию и виды внутриличностного конфликта. Концепции внутриличностного конфликта в западной и отечественной психологии. Виды внутриличностного конфликта:</p> <p>мотивационный конфликт (К. Левин), когнитивные конфликты (теория когнитивного диссонанса Л. Фестингера), ролевой конфликт (Я. Л. Морено), конфликт нереализованного желания (А. Захаров), нравственный конфликт (В. Н. Мясичев, Ф. Е. Василюк), конфликт неадекватной самооценки (Х. Хекхаузен).</p>	тестирование	6
	3.2	<p>Конфликт как форма межличностного взаимодействия (А. В. Петровский). Проблема определения и типологии межличностных конфликтов. Основные типы межличностных конфликтов. Социально-психологические причины межличностных конфликтов. Индивидуально-психологические особенности личности</p>	тестирование	6

		<p>как причины межличностных конфликтов. Групповые конфликты и их структура.</p> <p>Классификация групповых конфликтов.</p> <p>Межгрупповые конфликты, их причины и функции, способы разрешения и урегулирования.</p> <p>Механизмы и динамика внутригрупповых отношений. Особенности протекания межличностных межэтнических конфликтов</p>		
	3.3	<p>Конфликты отношений, возникающие в сфере эмоционально-личностных отношений учащихся и преподавателей, в сфере их общения в процессе педагогической деятельности.</p> <p>Особенности педагогических конфликтов.</p>	эссе	6
	3.4	<p>Источники конфликтов в сфере управления.</p> <p>Классификация управленческих конфликтов.</p> <p>Предупреждение и разрешение управленческих конфликтов. Технологии посредничества в конфликтах, связанных с управленческой деятельностью.</p>	тестирование	6
	3.5	<p>Психологические факторы конфликтов во взаимодействии</p>	эссе	6

		<p>родителей и детей. Влияние семейных конфликтов на психику и характер ребенка. Типы отношений между родителями и детьми. Типы конфликтов подростков и родителей. Основные направления профилактики конфликтов родителей с детьми.</p>	
--	--	---	--

4. Фонд оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Фонд оценочных средств текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины представлен в приложении.

[Фонд оценочных средств](#)

5. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

5.1. Основная литература

5.1.1. Печатные издания

1. 1. Козырев Г.И. Конфликтология : Учебник [Электронный ресурс] : Издательский Дом ФОРУМ , 2019 - 289 - Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=344211>
2. 2. Педагогическая конфликтология [Электронный ресурс] , 2018 - 142 - Режим доступа: <https://lib.rucont.ru/efd/688010>

5.1.2. Издания из ЭБС

1. Конфликтология: психологические теории, системы, технологии [Электронный ресурс] , 2018 - 208 - Режим доступа: <https://lib.rucont.ru/efd/687973>
2. Овруцкая Г. К. Общая конфликтология [Электронный ресурс] , 2018 - 96 - Режим доступа: <https://lib.rucont.ru/efd/692472>

5.2. Дополнительная литература

5.2.1. Печатные издания

1. Чернова, Г. Р. Конфликтология : учебное пособие для вузов / Г. Р. Чернова, М. В. Сергеева, А. А. Беляева. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 203 с.
2. Кузьмина, Т. В. Конфликтология : учебное пособие / Т. В. Кузьмина. — 2-е изд. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 65 с. — ISBN 978-5-4486-0416-4.

5.2.2. Издания из ЭБС

1. Решетникова К. В. Организационная конфликтология : Учебное пособие [Электронный ресурс] : ИНФРА-М , 2019 - 175 - Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=355650>

2. Трифонова С. А. Этнопсихология и конфликтология [Электронный ресурс] , 2013 - 116 - Режим доступа: <https://lib.rucont.ru/efd/272183>

3. Охременко, И. В. Конфликтология : учебное пособие для вузов / И. В. Охременко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 154 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05147-6.

5.3. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

Название	Ссылка
Научная электронная библиотека «eLIBRARY.RU»	https://elibrary.ru
Психологическая библиотека	http://www.psychology.ru
Электронная библиотечная система «РУКОНТ»	https://lib.rucont.ru
Электронная библиотечная система ZNANIUM.COM	https://znanium.com
Информационно-справочная система "Консультант Плюс"	http://www.consultant.ru

6. Перечень программного обеспечения

Программное обеспечение общего назначения: ОС Microsoft Windows, Microsoft Office, ABBYY FineReader, ESET NOD32 Smart Security Business Edition, Foxit Reader, АИБС "МегаПро".

Программное обеспечение специального назначения:

1) 1С-Битрикс: Корпоративный портал - Компания 1С: Предприятие 8. Комплект для обучения в высших и средних учебных заведениях 7-Zip ABBYY FineReader Adobe Audition Adobe Flash Adobe In Design Adobe Lightroom Adobe Photoshop

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Наименование помещений для проведения учебных занятий и для самостоятельной работы обучающихся	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа	Состав оборудования и технических средств обучения указан в паспорте аудитории,

Учебные аудитории для проведения практических занятий	закрепленной расписанием по факультету
Учебные аудитории для проведения лабораторных занятий	
Учебные аудитории для промежуточной аттестации	
Учебные аудитории для курсового проектирования(выполнения курсовых работ)	Состав оборудования и технических средств обучения указан в паспорте аудитории, закрепленной расписанием по кафедре
Учебные аудитории для проведения групповых и индивидуальных консультаций	
Учебные аудитории для текущей аттестации	

8. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины

Успешное освоение дисциплины предполагает активную работу студентов на всех занятиях выполнение аттестационных мероприятий, эффективную самостоятельную работу. В процессе изучения дисциплины студенту необходимо ориентироваться на самостоятельную проработку лекционного материала, подготовку к занятиям, выполнение докладов, эссе, контрольных заданий, тестов, конспектирования первоисточников, участие в дискуссиях.

Разработчик/группа разработчиков:
Ирина Рафаэлевна Казарян

Типовая программа утверждена

Согласована с выпускающей кафедрой
Заведующий кафедрой

_____ «___» _____ 20___ г.