

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего  
образования  
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И  
ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ  
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

---

Сибирский институт управления – филиал РАНХиГС  
Кафедра менеджмента

**АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ  
ДИСЦИПЛИНЫ  
КОНФЛИКТОЛОГИЯ**

Б1.В.ДВ.01.01

краткое наименование дисциплины – не устанавливается

по направлению подготовки: 38.03.02 Менеджмент

направленность (профиль): «Менеджмент туристской индустрии»

квалификация выпускника: Бакалавр

формы обучения: очная, заочная, очно-заочная

Год набора - 2022

**Авторы – составители:**

доцент кафедры менеджмента	Белая Елена Александровна
доцент кафедры менеджмента	Бондаренко Ирина Викторовна
преподаватель кафедры менеджмента	Иванова Марина Владимировна
доцент кафедры менеджмента	Матюнин Владимир Михайлович
заведующий кафедрой менеджмента	Симагина Ольга Владимировна
доцент кафедры менеджмента	Филиппов Дмитрий Викторович

Новосибирск, 2021 г.

### **Цель освоения дисциплины:**

Владение различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде

### **План курса:**

#### **Раздел 1. ТИПОЛОГИЯ КОНФЛИКТОВ В ОРГАНИЗАЦИИ**

##### **Тема 1.1. Конфликт как социально-психологический феномен**

Достижения теоретиков социологии конфликта О. Конт, Л.Коузер, Т.Парсонс, Р. Дарендорф, К.Боулдинг, А. Рапопорт и др. Понятие конфликта. Конфликт и противоречие как основа конфликта. Функции конфликта, их позитивные и негативные проявления.

Диалектика проявления функций конфликта: конструктивные и деструктивные конфликты. Классификация конфликтов. Понятийная схема анализа социального конфликта. Источники, объективные и субъективные причины возникновения конфликтных ситуаций в социальной сфере. Субъекты и объект конфликта. Участники конфликта (подстрекатели, пособники, организаторы, наблюдатели). Детерминанты, мотивации, цели субъектов конфликта. Динамика и формы протекания конфликтов.

Основные фазы и стадии разворачивания конфликта. Социальная напряженность как конфликтогенный фактор; уровни развития социальной напряженности.

##### **Тема 1.2. Внутриличностные и межличностные конфликты.**

Внутриличностные конфликты: причины возникновения, способы разрешения. Социально-психологические факторы и механизмы возникновения стрессов и неврозов у сотрудников. Типы внутриличностных конфликтов, их краткая характеристика.

Типы внутриличностных конфликтов: мотивационный конфликт, конфликт нереализованного желания, адаптационный конфликт, ролевой конфликт, конфликт неадекватной самооценки, нравственный конфликт, невротический конфликт. Взаимосвязь внутренних и межличностных конфликтов.

Межличностные конфликты в формальных и неформальных коммуникациях. Основные объективные и субъективные причины и особенности протекания межличностных конфликтов в организации. Социально-психологические механизмы возникновения межличностных конфликтов. Факторы напряженности межличностных отношений. Виды межличностных конфликтов. Типология межличностных конфликтов. Типология конфликтных сотрудников. Основные виды конфликтного поведения. Адаптационные конфликты и проблемы вхождения в организационную реальность. Мотивационные конфликты; их предупреждение и разрешение.

##### **Тема 1.3. Внутригрупповые и межгрупповые конфликты.**

Внутригрупповые конфликты и причины их возникновения. Взаимосвязь конфликтности и стадии развития группы. Виды внутригрупповых конфликтов. Совместимость и сплоченность как социально-психологический феномен в управлении группой. Конструктивные и деструктивные последствия внутригрупповых конфликтов. Социально-психологические механизмы развития деловых конфликтов в системе управленческих отношений по конструктивному и деструктивному пути. Взаимосвязь типа управления и характера коммуникации в системе управленческих отношений. Авторитарный стиль руководства и специфика проявления конфликтов.

Межгрупповые конфликты в организации и причины их возникновения. Механизмы развития межгрупповых конфликтов. Проблема межгрупповой враждебности. Пути предупреждения межгрупповой враждебности в деятельности руководителя. Структурные и позиционные конфликты, их причины и средства разрешения.

#### **Тема 1.4. Конфликт интересов в деловом общении.**

Содержание понятия «конфликт интересов». Источники возникновения конфликта интересов. Нормативные положения о конфликте интересов в современном российском законодательстве. Причины и условия возникновения конфликта интересов в деловом общении. Возникновение конфликта интересов при правомерном извлечении доходов. Возникновение конфликта интересов при исполнении должностных обязанностей.

### **Раздел 2. ТЕХНОЛОГИИ УПРАВЛЕНИЯ И РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ В ОРГАНИЗАЦИИ**

#### **Тема 2.1. Сущность конструктивного управления конфликтами**

Теоретико-методологические предпосылки урегулирования конфликтов в организации. Управление конфликтами: предупреждение, регулирование и разрешение. Понятие управления конфликтом. Общие принципы и правила управления конфликтами. Объективность понимания – предпосылка управления конфликтами.

Диагностирование и прогнозирование конфликтов. Виды диагностики. Традиционный и современный подходы к конфликтам в организации. Анализ ситуации и конфликтологическая экспертиза. Субъекты предупреждения и разрешения конфликтов в организации. Межличностные и структурные методы разрешения конфликтов. Методы предупреждения и урегулирования конфликтов; стили конфликтного поведения и способы разрешения конфликтов.

#### **Тема 2.2. Переговоры и посредничество как технологии урегулирования конфликтов**

Методы разрешения социальных конфликтов: компромисс, переговоры, арбитраж, посредничество, применение силы (власти, закона, традиции), их краткая характеристика. Переговоры как специфический тип регулирования конституционализированного конфликта. Условия, способствующие ведению переговоров. Уровни переговоров. Предмет переговоров. Результат переговоров (договор, декларация, конвенция, заявление). Логика переговорного процесса. Консенсус. Посредничество как третья сторона в разрешении конфликта: ее основные задачи и средства воздействия. Технологии и трудности посреднической деятельности. Свойства и качества субъекта посреднических отношений; психический склад; логика неконфликтного (компромиссного) мышления; мировоззрение; информированность; коммуникабельность; авторитет. Оценка эффективности посредничества. Переговорные средства урегулирования конфликтов в деятельности руководителя. Посредническая позиция руководителя.

#### **Тема 2.3. Методы разрешения межличностных конфликтов**

Способы предотвращения межличностных конфликтов – принципы «социальной дистанции», «правила разнообразия» «сглаживания» и т.д. Правила бесконфликтного общения как метод профилактики межличностных конфликтов. Особенности общения с различными психологическими типами как способ управления межличностными отношениями. Стратегии поведения в межличностном конфликте. Правила взаимодействия в конфликте. Конфликты и агрессия. Понятие агрессивной личности. Способы самозащиты от агрессивного воздействия. Технологии урегулирования конфликтов в коллективе. Способы разрешения межличностных конфликтов.

#### **Тема 2.4. Средства и механизмы разрешения конфликтов в деловом общении.**

Формы разрешения конфликтов в ситуации делового общения. Предупреждение конфликтов в деловом общении как основа развития конструктивных отношений. Основные пути разрешения трудовых конфликтов. Процедуры и технологии урегулирования трудовых конфликтов. Роль менеджеров в управлении конфликтами.

#### **Формы и методы текущего контроля успеваемости обучающихся и промежуточной аттестации.**

В ходе реализации дисциплины используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

**Для проведения занятий по очной форме обучения**

Тема (раздел)		Методы текущего контроля успеваемости
<b>Раздел 1</b>	<b>Типология конфликтов в организации</b>	
Тема 1.1	Конфликт как социально-психологический феномен	Устный ответ на вопросы Письменная работа – решение практических заданий
Тема 1.2	Внутриличностные и межличностные конфликты.	Устный ответ на вопросы Письменная работа – решение практических заданий
Тема 1.3	Внутригрупповые и межгрупповые конфликты	Устный ответ на вопросы Письменная работа – решение практических заданий
Тема 1.4	Конфликт интересов в деловом общении	Устный ответ на вопросы Письменная работа – решение практических заданий
<b>Раздел 2</b>	<b>Технологии управления и разрешения конфликтов в организации</b>	
Тема 2.1.	Сущность конструктивного управления конфликтами.	Устный ответ на вопросы Письменная работа – решение практических заданий
Тема 2.2.	Переговоры и посредничество как технологии урегулирования конфликтов	Устный ответ на вопросы Письменная работа – решение практических заданий
Тема 2.3.	Методы разрешения межличностных конфликтов	Устный ответ на вопросы Письменная работа – решение практических заданий
Тема 2.4.	Средства и механизмы разрешения конфликтов в деловом общении	Устный ответ на вопросы Письменная работа – решение практических заданий

**Зачет проводится с применением следующих методов оценки (средств):**

Устное собеседование по вопросам билета (очная и заочная формы обучения) и письменная работа и компьютерное тестирование (заочная форма обучения с применением ЭО и ДОТ).

**Основная литература**

1. Алексеев, О. А. Конфликтология и управление: учеб. Пособие. [Электронный ресурс]. Саратов : Ай Пи Эр Медиа 2015. Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/33853>, дата обращения : 16.06.2021). – Загл. с экрана.
2. Афанасьева, Е. А. Основы конфликтологии: учеб. пособие / Е. А. Афанасьева. [Электронный ресурс] Саратов : Вуз. образование 2014. Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/19276>, (дата обращения : 16.06.2021). – Загл. с экрана.

3. Галанина, О. Н. Технологии регулирования конфликтов : учеб. пособие / О. Н. Галанина ; Министерство образования и науки России, Казанский национальный исследовательский технологический университет. – Казань : КНИТУ, 2016. – 136 с. – ISBN 978-5-7882-2069-7. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=500715> (дата обращения: 16.06.2021). — Режим доступа: электрон.-библ. система «Унив. б-ка ONLINE», требуется авторизация.
4. Дейнека, А. В. Управление человеческими ресурсами : учебник / А. В. Дейнека, В. А. Беспалько. – Москва : Дашков и К°, 2018. – 389 с. – (Учебные издания для бакалавров). – ISBN 978-5-394-02048-3. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496066> (дата обращения: 16.06.2021). — Режим доступа: электрон.-библ. система «Унив. б-ка ONLINE», требуется авторизация.
5. Емельянов, С. М. Управление конфликтами в организации : учебник и практикум для вузов / С. М. Емельянов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Юрайт, 2020. — 219 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07226-6. — URL: <https://urait.ru/bcode/453485> (дата обращения: 16.06.2021). — Режим доступа: электрон.-библ. система «Znanium.com», требуется авторизация.
6. Зеленков, М. Ю. Конфликтология : учебник / М. Ю. Зеленков. — Москва : Дашков и К, 2015. — 324 с. — ISBN 978-5-394-01918-0. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/10934.html> (дата обращения: 16.06.2021). – Режим доступа: электрон.-библ. система «IPRbooks», требуется авторизация. – То же электрон. версия на сайте URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=452906> (дата обращения: 16.06.2021). – Режим доступа: электрон.-библ. система «Унив. б-ка ONLINE», требуется авторизация.