

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

---

Сибирский институт управления – филиал РАНХиГС  
Кафедра управления персоналом

**АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ  
ДИСЦИПЛИНЫ**

**Управление конфликтами**

Б1. В.ДВ.04.01

не устанавливается

---

*краткое наименование дисциплины*

по направлению подготовки  
38.04.04 Государственное и муниципальное управление  
направленность (профиль):

«Управление образовательными системами»

квалификация выпускника: Магистр

формы обучения: очная, заочная

Год набора – 2022

Автор–составитель: кандидат педагогических наук, доцент кафедры  
управления персоналом Балганова Е.В.

Новосибирск, 2021 г.

## **1. Цель освоения дисциплины:**

Сформировать у студентов профессиональные компетенции в сфере ГМУ:

ПКр-2 Способен проводить кадровую политику, формировать коллектив и организовывать коллективную работу, использовать кадровый потенциал на основе технологий управления персоналом при осуществлении управления в интересах общества и государства.

ПКр-3 Способен осуществлять организацию и упорядочение административных процессов, распределение обязанностей и ответственности, и на этой основе - разработку проектов административных регламентов осуществления публичных функций и предоставления государственных и муниципальных услуг, проектов должностных регламентов государственных и муниципальных служащих.

## **2. План курса:**

### **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. Классификация конфликтов. 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.

### **Тема 1.2. Внутриличностные конфликты.**

Внутриличностные конфликты: причины возникновения, способы разрешения. Социально-психологические факторы и механизмы возникновения стрессов и неврозов у сотрудников. Типы внутриличностных конфликтов, их краткая характеристика. К. Хорни о невротическом характере. Типы внутриличностных конфликтов: мотивационный конфликт, конфликт нереализованного желания, адаптационный конфликт, ролевой конфликт, конфликт неадекватной самооценки, нравственный конфликт, невротический конфликт.

### **Тема 1.3. Межличностные конфликты.**

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 1.4. Внутригрупповые 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. Взаимосвязь типа управления и характера коммуникации в системе управленческих отношений. Конфликты между руководителем и подчиненными как разновидность внутригруппового конфликта. Объективные и субъективные причины возникновения конфликта.

#### **Тема 1.5. Межгрупповые конфликты.**

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 1.6. Трудовые конфликты.**

Типы конфликтов в трудовых коллективах. Взаимосвязь массовых трудовых конфликтов с типами социальных конфликтов. Причины возникновения массовых трудовых конфликтов. Внешние и внутренние ошибки управления как причины возникновения трудовых конфликтов и споров в коллективе. Функции трудовых конфликтов. Забастовка как проявление массового трудового конфликта. Общая классификация забастовок (классические–примитивные: митинги, демонстрации, пикетирование) и их особенности. Особенности современной забастовки. Этапы развития забастовки и факторы, влияющие на ее протекание. Технологии разрешения трудовых конфликтов. Правовое урегулирование трудовых конфликтов.

#### **Тема 1.7. Конфликт интересов на государственной гражданской и муниципальной службе.**

Содержание понятия «конфликт интересов». Нормативные положения о конфликте интересов в современном российском законодательстве. Связь конфликта интересов с особенностями государственной гражданской и муниципальной службы. Причины и условия возникновения конфликта интересов на гражданской и муниципальной службе. Возникновение конфликта интересов при правомерном извлечении доходов. Возникновение

конфликта интересов при исполнении должностных обязанностей. Возникновение конфликта интересов при формировании состава комиссий и проведении конкурса на поставку товаров, выполнение работ, оказание услуг для государственных и муниципальных нужд. Источники возникновения конфликта интересов

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

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 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. Способы разрешения внутриличностных конфликтов.**

Факторы успешного разрешения внутриличностного конфликта. Конструктивные и деструктивные способы разрешения внутриличностного конфликта. Механизмы психологической защиты личности. Психологические основы саморегуляции поведения сотрудников. Методы самоуправления: метод психической релаксации, аутотренинг, медитация, метод СОЭВУС Г.Н. Сытина. Психологические механизмы самовнушения.

### **Тема 2.4. 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 2.5. Средства и механизмы разрешения трудовых конфликтов.**

Формы разрешения трудовых конфликтов. Предупреждение трудовых конфликтов. Основные пути разрешения трудовых конфликтов. Процедуры и технологии урегулирования трудовых конфликтов. Социальное партнерство как форма сотрудничества в решении проблем социально-экономического развития и профилактики конфликтов в области трудовых отношений. Проблемы реализации социального партнерства как профилактики трудовых конфликтов.

**Тема 2.6. Механизмы предотвращения и урегулирования конфликта интересов на государственной гражданской и муниципальной службе.**

Направления деятельности по предотвращению и урегулированию конфликта интересов. Нормативное правовое обеспечение деятельности по предотвращению и урегулированию конфликта интересов на государственной гражданской и муниципальной службе. Действия руководителя по предотвращению или урегулированию конфликта интересов при его обнаружении. Определяющая роль представителя нанимателя (работодателя) в предотвращении и урегулировании конфликта интересов. Деятельность комиссии по соблюдению требований к служебному поведению и урегулированию конфликта интересов в органах государственной власти и местного самоуправления. Введение института урегулирования конфликта интересов в Российской Федерации. Порядок работы комиссии по соблюдению требований к служебному поведению и урегулированию конфликта интересов.

**3. Формы текущего контроля и промежуточной аттестации**

Тема (раздел)		Методы текущего контроля успеваемости
<b>Раздел 1. Типология конфликтов в организации</b>		
Тема 1.1	Конфликт как социально-психологический феномен	Устный и письменный опрос
Тема 1.2	Внутриличностные конфликты	Устный и письменный опрос Выполнение письменного задания Тестирование
Тема 1.3	Межличностные конфликты	
Тема 1.4	Внутригрупповые конфликты	

Тема 1.5	Межгрупповые конфликты	
Тема 1.6	Трудовые конфликты	
Тема 1.7	Конфликт интересов на государственной гражданской и муниципальной службе	
<b>Раздел 2. Технологии управления и разрешения конфликтов в организации</b>		
Тема 2.1	Сущность конструктивного управления конфликтами	Устный и письменный опрос Выполнение письменного задания Тестирование
Тема 2.2	Переговоры и посредничество как технологии урегулирования конфликтов	
Тема 2.3	Способы разрешения внутриличностных конфликтов	
Тема 2.4	Методы разрешения межличностных конфликтов	
Тема 2.5	Средства и механизмы разрешения трудовых конфликтов	
Тема 2.6	Механизмы предотвращения и урегулирования конфликта интересов на государственной гражданской и муниципальной службе	

*Формой промежуточной аттестации, отражающей результат формирования компетенций на уровне данной является зачет.*

#### **4. Основная литература**

Черкасская, Г. В. Управление конфликтами : учебник и практикум для вузов / Г. В. Черкасская, М. Л. Бадхен. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Юрайт, 2020. — 236 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05153-7. — URL: <https://urait.ru/bcode/454065> (дата обращения: 30.05.2020). — Режим доступа: электрон.-библ. система «Юрайт», требуется авторизация.