

Сибирский институт управления – филиал РАНХиГС

Кафедра управления персоналом

## АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

### **Конфликтология**

**(Б1.В.09)**

Краткое наименование дисциплины – не установлено  
по направлению подготовки 38.03.03 Управление персоналом  
направленность (профиль) «Управление персоналом организации»

квалификация выпускника: Бакалавр

формы обучения: очная, очно-заочная

Год набора – 2022

#### **Автор–составитель:**

доцент, к.соц.н., доцент кафедры управления персоналом  
Черняк

Татьяна Владимировна

Новосибирск, 2021

## **1. Цель освоения дисциплины:**

Формирование профессиональных компетенций в сфере диагностики, предупреждения и преодоления конфликтов

## **2. 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 развертывания конфликта. Социальная напряженность как конфликтогенный фактор; уровни развития социальной напряженности.

#### **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.

Психологические особенности деформации эмоционально-волевой и профессиональной сферы сотрудника в ситуации внутреннего конфликта. К.Хорни о невротическом характере. Типы внутриличностных конфликтов: мотивационный конфликт, конфликт нереализованного желания, адаптационный конфликт, ролевой конфликт, конфликт неадекватной самооценки, нравственный конфликт, невротический конфликт. Взаимосвязь внутренних и межличностных конфликтов.

#### **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. 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.

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 (социальные, экономические, организационные, политические, психологические). 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 правоммерном 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

## **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. Способы разрешения внутриличностных конфликтов**

Факторы успешного разрешения внутриличностного конфликта. Конструктивные и деструктивные способы разрешения внутриличностного конфликта. Механизмы психологической защиты личности. Понятие об адаптационном синдроме. Психологические основы саморегуляции поведения сотрудников.

Методы самоуправления: метод психической релаксации, аутотренинг, медитация, метод СОЭВУС Г.Н. Сытина. Психологические механизмы самовнушения. Мотивация как фактор стрессоустойчивости. Требования к личности как субъекту деловых отношений. Толерантность как профессионально важное качество сотрудников организации.

### **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. Роль предпринимателей и менеджеров в управлении конфликтами.

### **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**

<b>Тема (раздел)</b>		<b>Методы текущего контроля успеваемости</b>
<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 конфликты	Устный ответ на вопросы Письменная работа – решение практических заданий
Тема 1.3	Межличностные конфликты.	Устный ответ на вопросы Письменная работа – решение практических заданий
Тема 1.4	Внутригрупповые конфликты	Устный ответ на вопросы Письменная работа – решение практических заданий
Тема 1.5	Межгрупповые конфликты	Устный ответ на вопросы Письменная работа – решение практических заданий
Тема 1.6	Трудовые конфликты	Устный ответ на вопросы Письменная работа – решение практических заданий
Тема 1.7.	Конфликт интересов на государственной гражданской и муниципальной службе	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.	Способы разрешения внутриличностных конфликтов	Устный ответ на вопросы Письменная работа – решение практических заданий
Тема 2.4.	Методы разрешения межличностных конфликтов	Устный ответ на вопросы Письменная работа – решение практических заданий
Тема 2.5.	Средства и механизмы разрешения трудовых конфликтов	Устный ответ на вопросы Письменная работа – решение практических заданий
Тема 2.6.	Механизмы предотвращения и урегулирования конфликта интересов на государственной гражданской и муниципальной службе	Устный ответ на вопросы Письменная работа – решение практических заданий

#### **4.1.2. 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).

#### **4. Основная литература**

1. Кузьмина, Т. В. Конфликтология : учеб. пособие / Т. В. Кузьмина. — 2-е изд. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 65 с. — ISBN 978-5-4486-0416-4. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/79799.html> (дата обращения: 16.11.2020). — Режим доступа: электрон.-библиотечная система «IPRbooks», требуется авторизация.
2. Магомедова, П. К. Конфликтология : учеб. пособие / П. К. Магомедова, Р. Р. Алиева, Ш. И. Булуева ; М-во науки и высш. образования Рос. Федер., Дагест. гос. пед. ун-т, Чечен. гос. ун-т. — Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2019. — 381 с. — ISBN 978-5-4499-0347-1. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=570428> (дата обращения: 16.11.2020). — Режим доступа: электрон.-библиотечная система «Унив. б-ка ONLINE», требуется авторизация.
3. Охременко, И. В. Конфликтология : учеб. пособие для вузов / И. В. Охременко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Юрайт, 2020. — 154 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05147-6. — URL: <https://urait.ru/bcode/454086> (дата обращения: 16.11.2020). — Режим доступа: электрон.-библиотечная система «Юрайт», требуется авторизация. Черняк, Т. В. Конфликтология [Электронный ресурс] : курс лекций для студентов всех форм обучения по направлению подготовки 38.03.03 – Управление персоналом : (авторская редакция) / Т. В. Черняк ; Рос. акад. гос. службы при Президенте РФ, Сиб. акад. гос. службы. — Электрон. дан. - Новосибирск : Изд-во СибАГС, 2016. — 309 с. - Доступ из Б-ки электрон. изд. / Сиб. ин-т упр. – филиал РАНХиГС. — Режим доступа : <http://www.sapanet.ru>, требуется авторизация (дата обращения : 15.08.2020). - Загл. с экрана.