

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Волгоградский государственный социально-педагогический университет»  
Факультет управления и экономико-технологического образования  
Кафедра психологии профессиональной деятельности

«УТВЕРЖДАЮ»  
Проректор по учебной работе  
Ю.А. Жадаев  
« 29 июля 2016 »



## Конфликтология

### Программа учебной дисциплины

Направление 38.03.03 «Управление персоналом»

Профиль «Управление персоналом организации»

*очная форма обучения*

Волгоград  
2016

Обсуждена на заседании кафедры психологии профессиональной деятельности  
« 23 » 06 2016 г., протокол № 11

Заведующий кафедрой Зю Зотова Н.Т. « 23 » 06 2016 г.  
(подпись) (зав. кафедрой) (дата)

Рассмотрена и одобрена на заседании учёного совета факультета управления и экономико-технологического образования « 29 » августа 2016 г., протокол № 1

Председатель учёного совета Сидорова Г.Ч. Сидорова « 29 » августа 2016 г.  
(подпись) (дата)

Утверждена на заседании учёного совета ФГБОУ ВО «ВГСПУ»  
« 29 » августа 2016 г., протокол № 1

#### Отметки о внесении изменений в программу:

Лист изменений № <u>1</u>	<u>Сидорова</u> (подпись)	<u>Г.Ч. Сидорова</u> (руководитель ОПОП)	<u>19.06.17.</u> (дата)
Лист изменений № _____	_____	_____	_____
Лист изменений № _____	_____	_____	_____

#### Разработчики:

Зотова Наталья Георгиевна, кандидат педагогических наук, доцент кафедры психологии профессиональной деятельности ФГБОУ ВО "ВГСПУ",  
Хохлова Екатерина Викторовна, старший преподаватель кафедры психологии профессиональной деятельности ФГБОУ ВО "ВГСПУ".

Программа дисциплины «Конфликтология» соответствует требованиям ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.03 «Управление персоналом» (утверждён приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 14 декабря 2015 г. № 1461) и базовому учебному плану по направлению подготовки 38.03.03 «Управление персоналом» (профиль «Управление персоналом организации»), утверждённому Учёным советом ФГБОУ ВПО «ВГСПУ» (от 29 февраля 2016 г., протокол № 9).

## 1. Цель освоения дисциплины

Формирование у будущих бакалавров знаний о причинах возникновения, особенностях протекания конфликтов и навыков урегулирования конфликта на разных стадиях его протекания в профессиональной деятельности.

## 2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Конфликтология» относится к вариативной части блока дисциплин. Профильными для данной дисциплины являются следующие виды профессиональной деятельности:

- организационно-управленческая и экономическая;
- социально-психологическая.

Для освоения дисциплины «Конфликтология» обучающиеся используют знания, умения, способы деятельности и установки, сформированные в ходе изучения дисциплин «Организационное поведение», «Основы управления персоналом», «Рынок труда», «Психология».

Освоение данной дисциплины является необходимой основой для последующего изучения дисциплин «Инновационный менеджмент», «Управленческий учет и учет персонала», «Развитие персонала организации», «Тайм-менеджмент», прохождения практик «Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков», «Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности», «Преддипломная практика».

## 3. Планируемые результаты обучения

В результате освоения дисциплины выпускник должен обладать следующими компетенциями:

– знанием основ профессионального развития персонала, процессов обучения, управления карьерой и служебно-профессиональным продвижением персонала, организации работы с кадровым резервом, видов, форм и методов обучения персонала и умением применять их на практике (ПК-6);

– знанием основ возникновения, профилактики и разрешения трудовых споров и конфликтов в коллективе, владением навыками диагностики и управления конфликтами и стрессами в организации и умение применять их на практике (ПК-30).

### В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

#### **знать**

– основные теоретические понятия и категории конфликтологии, ее структуру, задачи и методы;

– особенности возникновения и разрешения трудовых споров и конфликтов в коллективе;

– особенности конфликтного поведения и запросов конфликтологической практики, специфику проявления конфликтов, основные стратегии и тактики урегулирования конфликтов;

#### **уметь**

– учитывать индивидуальные особенности личности, специфику общения и психологического влияния, психологическую структуру группы и коллизии взаимоотношений в коллективе при выстраивании его морально-психологического климата;

– цивилизованно выстраивать переговорный процесс для поддержания эффективного функционирования организации;

**владеть**

– средствами психологического анализа конфликта на разных стадиях его протекания;

– навыком решения конкретных задач по управлению конфликтами и стрессами в различных сферах деятельности.

**4. Объём дисциплины и виды учебной работы**

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры
		5
<b>Аудиторные занятия (всего)</b>	54	54
В том числе:		
Лекции (Л)	18	18
Практические занятия (ПЗ)	36	36
Лабораторные работы (ЛР)	–	–
<b>Самостоятельная работа</b>	54	54
<b>Контроль</b>	–	–
Вид промежуточной аттестации		ЗЧ
Общая трудоемкость	часы	108
	зачётные единицы	3

**5. Содержание дисциплины**

**5.1. Содержание разделов дисциплины**

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела дисциплины
1	Сущность конфликта как феномена духовной и социальной жизни человека	Введение в конфликтологию. Теоретические и социально-исторические предпосылки возникновения конфликтологии. Предмет конфликтологии. Методы исследования конфликтов и управления ими. Современные проблемы развития и методологические основы конфликтологии. Психологические подходы к изучению конфликта. Интрапсихическая интерпретация конфликтов (З. Фрейд, К. Хорни, А. Адлер). Ситуационный подход к исследованию конфликта как реакции на внешнюю ситуацию. (Дж. Доллард, Л. Дуб, Н. Миллер, А. Бандура, М. Шериф). Конфликт как когнитивный феномен (Курт Левин, У. Клар). Современные признанные и спорные объяснительные модели конфликтов. Доминирование практической ориентации. Конфликт как критическая жизненная ситуация личности. Жизненный цикл и возрастные кризисы. Критические жизненные ситуации. Стресс. Конфликтные отношения. Эмоциональные переживания. Противоречия и кризисы как факторы развития личности.

		<p>Классификации конфликтов и причины их возникновения. Классификация на основе выделения субъектов конфликтного взаимодействия: личностные, межличностные, межгрупповые, внутригрупповые. Общность конфликтов разных видов. Другие основания классификации конфликтов: сфера проявления, предмет, динамика. Причины: социально-политические и экономические, социально-демографические, социально-психологические и индивидуально-психологические.</p>
2	<p>Психологическое обеспечение оптимизации и управления конфликтным взаимодействием</p>	<p>Конфликты в сфере управления. Понятие управления и управленческих конфликтов. Источники и классификация конфликтов в сфере управления. Специфика форм проявления управленческих конфликтов: дезорганизация, несогласие, напряженность, конфронтация. Предупреждение управленческих конфликтов. Основное содержание переговорного процесса. Модели поведения партнеров и манипулятивные технологии в переговорном процессе. Манипуляции и противодействие им. Технологии стратегий и тактик переговоров: ультиматум, альтернатива, тактика уступок и др. Проблемы, связанные с урегулированием конфликта на разных стадиях. Оптимизация конфликтного взаимодействия в организации. Участие третьей стороны в разрешении конфликтов. Посредничество психолога в разрешении конфликта. Принципы и процесс психологического посредничества. Барьеры коммуникации в конфликте и возможность взаимопонимания. Предпосылки конфликтного поведения. Зеркальное восприятие. Способы урегулирования конфликта. Медиация. Объективизация конфликта. Партиципация. Профилактика конфликта и примирение. Информационное противоборство в конфликте. Использование информации для достижения политических и военных целей. Информационная борьба, психологическая война, спецпропаганда, информационный поток, СМИ, политический, социальный, международный конфликт. Психологические основы бесконфликтного поведения. Личностный конфликт как внутриличностное противоречие. Борьба мотивов. Ролевые конфликты. Формы проявления и способы разрешения внутриличностных конфликтов. Самооценка. Социально-психологическая наблюдательность и коммуникативная компетентность личности. Самоконтроль человека. Психическое и физическое здоровье. Жизнестойкость. Развитие навыков эффективного взаимодействия в сложных ситуациях человеческих отношений.</p>

## 5.2. Количество часов и виды учебных занятий по разделам дисциплины

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Лекц.	Практ. зан.	Лаб. зан.	СРС	Всего
1	Сущность конфликта как феномена духовной и социальной жизни человека	9	18	–	27	54
2	Психологическое обеспечение оптимизации и управления конфликтным взаимодействием	9	18	–	27	54

## 6. Перечень основной и дополнительной учебной литературы

### 6.1. Основная литература

1. Зеленков, М. Ю. Конфликтология [Электронный ресурс] : учебник / М. Ю. Зеленков ; М. Ю. Зеленков. - Москва : Дашков и К, 2015. - 324 с. - ISBN 978-5-394-01918-0. - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/10934>. - По паролю. - ЭБС IPRbooks..

2. Алексеев, О.А. Конфликтология и управление [Электронный ресурс] : учебное пособие / О. А. Алексеев ; О.А. Алексеев. - Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2015. - 238 с. - ISBN 978-5-905916-94-6. - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/33853.html>. - Перейти к просмотру издания. - ЭБС IPRbooks..

3. Конфликтология [Электронный ресурс] : учебник / В. П. Ратников [и др.] ; В.В. Юдин; Ж.Б. Скрипкина; В.П. Ратников; Э.В. Островский; И.К. Батулин; В.Ф. Голубь; ред. В.П. Ратников. - Конфликтология ; 2017-09-01. - Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2012. - 543 с. - ISBN 978-5-238-02174-4. - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/7023.html>. - Перейти к просмотру издания. - ЭБС IPRbooks.

### 6.2. Дополнительная литература

1. Анцупов, А. Я. Конфликтология [Текст] : учебник для вузов / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. - 5-е изд, перераб. и доп. - СПб. : Питер, 2013. - 503 с. : табл. - (Учебник для вузов). - Прил. : с. 464-503. - ISBN 978-5-496-00113-7 ; 1 экз. : 575-00..

2. Афанасьева, Е. А. Основы конфликтологии [Электронный ресурс] : учебное пособие / Е. А. Афанасьева ; Е. А. Афанасьева. - Саратов : Вузовское образование, 2014. - 159 с. - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/19276>. - По паролю. - ЭБС IPRbooks.

## 7. Ресурсы Интернета

Перечень ресурсов Интернета, необходимых для освоения дисциплины:

1. Образовательный портал Волгоградского государственного социально-педагогического университета. URL: <http://edu.vspu.ru>.

2. Электронная библиотечная система IPRbooks. URL: <http://iprbookshop.ru>.

## 8. Информационные технологии и программное обеспечение

Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости):

1. Технологии поиска информации в Интернете.

2. Технологии электронной почты (асинхронное взаимодействие в сети Интернет).

3. Технологии обработки текстовой информации.

## **9. Материально-техническая база**

Для проведения учебных занятий по дисциплине «Конфликтология» необходимо следующее материально-техническое обеспечение:

1. Учебная аудитория с мультимедийной поддержкой для проведения лекционных занятий.
2. Учебная аудитория для проведения практических занятий.
3. Аудитория для самостоятельной работы студентов с доступом в Интернет.
4. Комплект переносного презентационного оборудования.

## **10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

Дисциплина «Конфликтология» относится к вариативной части блока дисциплин. Программой дисциплины предусмотрено чтение лекций и проведение практических занятий. Промежуточная аттестация проводится в форме зачета.

Лекционные занятия направлены на формирование глубоких, систематизированных знаний по разделам дисциплины. В ходе лекций преподаватель раскрывает основные, наиболее сложные понятия дисциплины, а также связанные с ними теоретические и практические проблемы, даёт рекомендации по практическому освоению изучаемого материала. В целях качественного освоения лекционного материала обучающимся рекомендуется составлять конспекты лекций, использовать эти конспекты при подготовке к практическим занятиям, промежуточной и итоговой аттестации.

Практические занятия являются формой организации педагогического процесса, направленной на углубление научно-теоретических знаний и овладение методами работы, в процессе которых вырабатываются умения и навыки выполнения учебных действий в сфере изучаемой науки. Практические занятия предполагают детальное изучение обучающимися отдельных теоретических положений учебной дисциплины. В ходе практических занятий формируются умения и навыки практического применения теоретических знаний в конкретных ситуациях путем выполнения поставленных задач, развивается научное мышление и речь, осуществляется контроль учебных достижений обучающихся.

При подготовке к практическим занятиям необходимо ознакомиться с теоретическим материалом дисциплины по изучаемым темам – разобрать конспекты лекций, изучить литературу, рекомендованную преподавателем. Во время самого занятия рекомендуется активно участвовать в выполнении поставленных заданий, задавать вопросы, принимать участие в дискуссиях, аккуратно и своевременно выполнять контрольные задания.

Контроль за качеством обучения и ходом освоения дисциплины осуществляется на основе рейтинговой системы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации студентов. Рейтинговая система предполагает 100-балльную оценку успеваемости студента по учебной дисциплине в течение семестра, 60 из которых отводится на текущий контроль, а 40 – на промежуточную аттестацию по дисциплине. Критериальная база рейтинговой оценки, типовые контрольные задания, а также методические материалы по их применению описаны в фонде оценочных средств по дисциплине, являющемся приложением к данной программе.

## **11. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы**

Самостоятельная работа обучающихся является неотъемлемой частью процесса обучения в вузе. Правильная организация самостоятельной работы позволяет обучающимся развивать умения и навыки в усвоении и систематизации приобретаемых знаний, обеспечивает высокий уровень успеваемости в период обучения, способствует формированию навыков совершенствования профессионального мастерства.

Самостоятельная работа обучающихся во внеаудиторное время включает в себя подготовку к аудиторным занятиям, а также изучение отдельных тем, расширяющих и углубляющих представления обучающихся по разделам изучаемой дисциплины. Такая работа может предполагать проработку теоретического материала, работу с научной литературой, выполнение практических заданий, подготовку ко всем видам контрольных испытаний, выполнение творческих работ.

Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине представлено в рабочей программе и включает в себя:

- рекомендуемую основную и дополнительную литературу;
- информационно-справочные и образовательные ресурсы Интернета;
- оценочные средства для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине.

Конкретные рекомендации по планированию и проведению самостоятельной работы по дисциплине «Конфликтология» представлены в методических указаниях для обучающихся, а также в методических материалах фондов оценочных средств.

## **12. Фонд оценочных средств**

Фонд оценочных средств, включающий перечень компетенций с указанием этапов их формирования, описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания, типовые контрольные задания и методические материалы является приложением к программе учебной дисциплины.



Лист регистрации изменений №1

19 июня 2017 года

в программу учебной дисциплины (практики)

*Компьютерные*

(наименование дисциплины (практики))

Пункт	Содержание изменений
<b>6. Перечень основной и дополнительной учебной литературы</b>	Дополнен (обновлен) перечень основной и дополнительной литературы