

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное учреждение  
высшего профессионального образования  
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"  
Отделение менеджмента



подписано электронно-цифровой подписью

**Программа дисциплины**  
Конфликтология Б1.ДВ.1

Направление подготовки: 080200.62 - Менеджмент

Профиль подготовки: Маркетинг

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

**Автор(ы):**

Карасик Е.А.

**Рецензент(ы):**

Фахрутдинова Е.В.

**СОГЛАСОВАНО:**

Заведующий(ая) кафедрой: Фахрутдинова Е. В.

Протокол заседания кафедры No \_\_\_ от "\_\_\_" \_\_\_\_\_ 201\_\_ г

Учебно-методическая комиссия Института управления, экономики и финансов (отделение менеджмента):

Протокол заседания УМК No \_\_\_ от "\_\_\_" \_\_\_\_\_ 201\_\_ г

Регистрационный No 810816914

Казань

2014

## Содержание

1. Цели освоения дисциплины
2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы
3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины /модуля
4. Структура и содержание дисциплины/ модуля
5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения
6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов
7. Литература
8. Интернет-ресурсы
9. Материально-техническое обеспечение дисциплины/модуля согласно утвержденному учебному плану

Программу дисциплины разработал(а)(и) заместитель директора по воспитательной и социальной работе Карасик Е.А. директорат ИУЭФ Институт управления, экономики и финансов , Elena.Karasik@kpfu.ru

## 1. Цели освоения дисциплины

Обучение данной дисциплине способствует достижению следующих целей:

- формирование представления о конфликтологии как науке, а также о существующих научных и практических подходах по решению возникающих проблем, связанных с урегулированием конфликтных и кризисных ситуаций, а также знакомство с основами профилактики конфликтов;
- повышение конфликтологической культуры будущего управленца для успешной реализации его профессиональной деятельности и саморазвития;
- развитию культуры управления, умению самостоятельно оценивать, анализировать и контролировать конфликты;
- самостоятельному нахождению оптимальных путей достижения жизненных целей и умению преодоления сложных жизненных ситуаций.

## 2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы высшего профессионального образования

Данная учебная дисциплина включена в раздел " Б1.ДВ.1 Гуманитарный, социальный и экономический" основной образовательной программы 080200.62 Менеджмент и относится к дисциплинам по выбору. Осваивается на 1 курсе, 2 семестр.

Дисциплина "Конфликтология" относится к дисциплинам базовой части гуманитарного, социального и экономического цикла. Изучение дисциплины тесно связано с основным профильным предметом специальности, т.е. "Менеджментом", так же существуют тесные связи с большинством дисциплин гуманитарного и социально-экономического характера, таких как "Логика", "Экономика", "Политология и социология".

## 3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины /модуля

В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ок-3	способностью занимать активную гражданскую позицию
пк-4	знанием основ маркетинга персонала, разработки и реализации стратегии привлечения персонала и умением применять их на практике
пк-8	знанием основ профориентации персонала и умением применять их на практике

В результате освоения дисциплины студент:

1. должен знать:

- о тенденциях развития отечественной и зарубежной конфликтологии,
- о дискуссионных проблемах конфликтологии как теории и практики,
- о роли конфликтов в жизни и деятельности человека, семьи, коллектива, организации, общества и человечества в целом.

2. должен уметь:

- уметь анализировать объективные и субъективные причины возникновения конфликтных ситуаций в различных сферах,

определять условия, способы и приемы предупреждения конфликтов, оценивать целесообразность и эффективность использования различных переговорных и посреднических процедур в ходе разрешения конфликтов, самостоятельно применять конструктивные способы разрешения межличностных конфликтов различных видов.

3. должен владеть:

владеть понятийно-категориальным аппаратом конфликтологии как науки, инструментарием психолого-педагогического анализа конфликта и проектирования процесса его урегулирования;

владеть системой знаний об основных теориях конфликта и концепциях;

владеть современными методиками, технологиями, способами профилактики конфликта и управления конфликтом.

4. должен демонстрировать способность и готовность:

знать основные категории и понятия конфликтологии и владеть ее категориальным аппаратом в анализе жизненных ситуаций;

иметь представление о предмете, о месте конфликтологии в системе наук;

знать сущность, структуру и динамику конфликта, ориентироваться в современных проблемах конфликтологической науки;

иметь представление об истории развития конфликтологии, этапах ее становления;

знать основы социальной психологии, психологии межличностных отношений, психологии больших и малых групп;

владеть понятийно-категориальным аппаратом конфликтологии как науки, инструментарием психолого-педагогического анализа конфликта и проектирования процесса его урегулирования;

знать основы социального, социально-психологического и психологического управления конфликтами;

выработать необходимые навыки управления конфликтной ситуацией, умения использовать конструктивный конфликт в профессиональной деятельности;

знать и владеть методами разрешения конфликта, основами его профилактики.

#### **4. Структура и содержание дисциплины/ модуля**

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетных(ые) единиц(ы) 72 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины зачет во 2 семестре.

Суммарно по дисциплине можно получить 100 баллов, из них текущая работа оценивается в 50 баллов, итоговая форма контроля - в 50 баллов. Минимальное количество для допуска к зачету 28 баллов.

86 баллов и более - "отлично" (отл.);

71-85 баллов - "хорошо" (хор.);

55-70 баллов - "удовлетворительно" (удов.);

54 балла и менее - "неудовлетворительно" (неуд.).

#### **4.1 Структура и содержание аудиторной работы по дисциплине/ модулю**

##### **Тематический план дисциплины/модуля**

N	Раздел Дисциплины/ Модуля	Семестр	Неделя семестра	Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах)			Текущие формы контроля
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
1.	Тема 1. Предмет и задачи конфликтологии. Теоретические и методологические основы конфликтологии. Сущность, виды, структура, причины и динамика социальных конфликтов	2	1-6	6	6	0	
2.	Тема 2. Особенности протекания конфликтов в различных сферах человеческого взаимодействия. Прогнозирование и профилактика конфликтов в организации.	2	7-12	6	6	0	
3.	Тема 3. Теория и практика разрешения конфликтов в организации. Методы изучения конфликтов в организации.	2	13-18	6	6	0	
	Тема . Итоговая форма контроля	2		0	0	0	зачет
	Итого			18	18	0	

#### 4.2 Содержание дисциплины

**Тема 1. Предмет и задачи конфликтологии. Теоретические и методологические основы конфликтологии. Сущность, виды, структура, причины и динамика социальных конфликтов**

**лекционное занятие (6 часа(ов)):**

Конфликтология как наука и практическая дисциплина. Предмет конфликтологии, ее задачи и связь с другими науками (философией, историей, социологией, психологией, педагогикой, правоведением и т.д.). Предпосылки формирования конфликтологических идей. Общая характеристика зарубежной конфликтологии (идеи К. Маркса, Г. Зиммеля, Т. Парсонса, Р. Дарендорфа, Л. Козера). Конфликт как тип трудных ситуаций. Общие признаки трудной ситуации. Трудные ситуации деятельности, взаимодействия, внутри личностного плана. Конфликтоустойчивость как вид психологической устойчивости. Основные классификации конфликтов. Причины возникновения конфликтов (объективные, организационно-управленческие, социально-психологические и личностные). Структура конфликта: стороны (субъекты) конфликта, предмет и объект конфликта, окружающая среда. Особенности восприятия человеком ситуации. Динамика протекания конфликта. Конструктивные и деструктивные функции конфликта. Основные конфликтогенные сферы коллективной деятельности: рассогласованность взаимоотношений, отсутствие целевого и ценностного единства. Должностной и ролевой конфликты ?по горизонтали? и ?по вертикали?.

**практическое занятие (6 часа(ов)):**

Изучение конфликтологии как науки, используемых методик.

**Тема 2. Особенности протекания конфликтов в различных сферах человеческого взаимодействия. Прогнозирование и профилактика конфликтов в организации.**

**лекционное занятие (6 часа(ов)):**

Социально-политические, социально-экономические, межэтнические, межгосударственные конфликты. Конфликты в организации (конфликты между руководителем и подчиненными, межгрупповые и инновационные конфликты). Межгрупповой конфликт как столкновение противоположно направленных групповых целей, интересов, ценностей. Взаимосвязь конфликтов, возникающих в группе: внутриличностного, межличностного, межгруппового и группового конфликтов. Причины межгрупповых конфликтов в профессиональных коллективах: несовершенство организационной структуры; стремление к доминированию; распределение ресурсов; структурная перестройка, взаимная зависимость по выполняемым задачам, нарушения правовых норм различия во взглядах на трудовую дисциплину; формы и методы стимулирования; и т.д. Концепции управляемости конфликтом. Проблема управления конфликтом в исследованиях Р.Дарендорфа, К.Левина, Дж.Морено, М.Дойча. Формы управления конфликтами (переговоры, посредничество, арбитраж, суд). Конфликты в деятельности менеджера: постановка проблемы. Особенности прогнозирования и профилактики конфликтов. Объективные и организационно-управленческие условия предупреждения конфликтов. Мероприятия менеджмента организации по профилактике конфликтов.

**практическое занятие (6 часа(ов)):**

Разбор конфликтов на примере реальных деловых ситуаций.

**Тема 3. Теория и практика разрешения менеджером конфликтов в организации. Методы изучения менеджером конфликтов в организации.**

**лекционное занятие (6 часа(ов)):**

Конструктивное разрешение конфликтов. Формы, исходы и критерии завершения конфликтов. Логика, стратегия и способы разрешения конфликтов. Правила поведения менеджера в конфликтной ситуации. Разрешение конфликтов с участием третьей стороны. Этапы деятельности менеджера по урегулированию конфликта между подчиненными. Способы урегулирования межгрупповых и групповых конфликтов в организации: ?легитимизация? и ?институциация? конфликта; признание статуса каждой личности в группе с учетом доминирования лидеров; сплочение группы, отстаивающей справедливые интересы; раскол группы, отстаивающей незаконные интересы и др. Методологические принципы изучения конфликтов: принцип развития, принцип всеобщей связи, принцип системного подхода, принцип единства теории и практики, принцип объективности. Применение методов психологии в конфликтологии. Наблюдение, опросы, эксперимент, тестирование, социометрия, ретроспективный анализ, изучение документов как методы изучения конфликтов. Сущность и особенность модульной методики диагностики межличностных конфликтов. Модульный социотест А.Я. Анцупова.

### **практическое занятие (6 часа(ов)):**

Изучение влияния конфликта на эффективность организации в разрезе группы и отдельного индивида.

### **4.3 Структура и содержание самостоятельной работы дисциплины (модуля)**

<b>N</b>	<b>Раздел Дисциплины</b>	<b>Семестр</b>	<b>Неделя семестра</b>	<b>Виды самостоятельной работы студентов</b>	<b>Трудоемкость (в часах)</b>	<b>Формы контроля самостоятельной работы</b>
1.	Тема 1. Предмет и задачи конфликтологии. Теоретические и методологические основы конфликтологии. Сущность, виды, структура, причины и динамика социальных конфликтов	2	1-6	Подготовка докладов на тему развития конфликтологии как науки, различных исторических подходов к раз	12	Выступление с докладами
2.	Тема 2. Особенности протекания конфликтов в различных сферах человеческого взаимодействия. Прогнозирование и профилактика конфликтов в организации.	2	7-12	Работа с кейсами, описывающими конфликтные ситуации	12	Проверка кейсов
3.	Тема 3. Теория и практика разрешения конфликтов в организации. Методы изучения менеджером конфликтов в организации.	2	13-18	Прохождение делового тренинга на контроль собственного уровня конфликтности	12	Разбор результатов деловой игры
	Итого				36	

### **5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения**

В рамках изучения данной дисциплины широко применяется метод case-study. Так же предусмотрено проведение деловой игры и ряда тренингов.

### **6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов**

#### **Тема 1. Предмет и задачи конфликтологии. Теоретические и методологические основы конфликтологии. Сущность, виды, структура, причины и динамика социальных конфликтов**

Выступление с докладами, примерные вопросы:

Конфликт как социальный феномен. Профилактика конфликтов в профессиональной группе. Основные модели разрешения конфликтов. Стили поведения в конфликте. Семейные конфликты и способы их разрешения. Конфликты между руководителями и подчиненными. Конфликт как тип трудных ситуаций. Социальные конфликты и пути их разрешения.

## **Тема 2. Особенности протекания конфликтов в различных сферах человеческого взаимодействия. Прогнозирование и профилактика конфликтов в организации.**

Проверка кейсов, примерные вопросы:

Внутриличностный конфликт: сущность, симптомы, типы, причины, профилактика и разрешение. Конфликтогены и синтоны: их роль и значение в социальных конфликтах. Психологическая помощь в разрешении супружеских конфликтов. Медиаторная форма посредничества в межличностном конфликте. Психологические особенности конфликтной личности. Особенности работы руководителя с межличностными конфликтами. Конфликты личности с организацией: сущность, специфика, типология и способы разрешения. Отражение конфликтов в искусстве и средствах массовой информации.

## **Тема 3. Теория и практика разрешения менеджером конфликтов в организации. Методы изучения менеджером конфликтов в организации.**

Разбор результатов деловой игры, примерные вопросы:

Технологии эффективного общения в конфликтной ситуации. Технологии управления конфликтами. Саморегуляция психического состояния как способ выхода из конфликта. Переговоры как способ конструктивного разрешения конфликтов. Особенности конфликтов в трудовых коллективах и способы их разрешения. Особенности работы менеджера с собственными внутриличностными конфликтами. Особенности работы с людьми, находящимися в экстремальной ситуации. Коммуникативные тренинги и тренинги личностного роста как средство развития конфликтной компетентности.

## **Тема . Итоговая форма контроля**

Примерные вопросы к зачету:

Чем вызвано появление конфликтологии как нового направления психологической науки?

Что лежит в основе социального конфликта согласно теории К. Маркса и Р. Дарендорфа?

Каковы особенности становления конфликтологии в России?

Какими принципами необходимо руководствоваться в конфликтологических исследованиях?

Какие методы используются для изучения конфликтов?

Какие группы противоречий детерминируют развитие конфликтов?

В чем сущность конфликта между сотрудниками организации (межличностный конфликт)?

В чем особенности конфликта между личностью и группой?

Раскройте сущность эмоционального, волевого, познавательного, мотивационного и психомоторного компонентов конфликтоустойчивости личности.

В чем проявляются конструктивные и деструктивные функции конфликта?

Каковы основные характеристики социально-политических и социально-экономических конфликтов?

Почему инновационные процессы в организации могут стать источником конфликтов?

В чем проявляется специфика семейных конфликтов?

Каковы функции внутриличностного конфликта?

Как взаимосвязаны конфликтность группы и уровень ее развития?

Какой смысл вкладывается в понятие "прогнозирование конфликтов"?

В чем отличие профилактики конфликтов от их прогнозирования?

Почему поддержание в ходе взаимодействия баланса ролей - одно из условий профилактики конфликтов?

Какие действия менеджера предполагают антиконфликтное стимулирование?

В чем заключаются психологические причины некомпетентных конфликтных решений менеджера?

Каковы основные критерии конструктивного разрешения конфликта?

В чем сущность аналитического этапа разрешения конфликта?

Какую роль в разрешении конфликта выполняет процесс посредничества?

Почему в диадах эффективнее, чем в триадах проходят переговоры, затрагивающие личные интересы оппонентов?

Какие основные этические принципы следует соблюдать менеджеру при использовании переговоров как способа разрешения конфликта?

Какие методы психологии обеспечивают сбор данных о конфликте?

В чем сущность социометрии как метода изучения конфликтных взаимоотношений в малой группе?

Какой психологический смысл содержит индивидуальный индекс конфликтности?

В чем отличие персонифицированного индекса конфликтности от индивидуального?

Что общего и в чем отличие двух основных стратегий изучения конфликтов?

### 7.1. Основная литература:

1. Конфликтология: Учебник / Г.И. Козырев. - М.: ИД ФОРУМ: ИНФРА-М, 2010. - 304 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование). (переплет) ISBN 978-5-8199-0416-9, 2000 экз.

<http://znanium.com/bookread.php?book=185227>

2. Конфликтология: Учеб. пособие / Е.А. Земедлина. - 2-е изд. - М.: ИЦ РИОР: НИЦ Инфра-М, 2013. - 141 с.: 70x100 1/32. - (ВПО: Бакалавриат). (обложка, карм. формат) ISBN 978-5-369-01082-2, 1000 экз. <http://znanium.com/bookread.php?book=177909>

3. Зеленков, М. Ю. Конфликтология [Электронный ресурс] : Учебник / М. Ю. Зеленков. - М. : Издательско-торговая корпорация "Дашков и К-", 2013. - 324 с. - ISBN 978-5-394-01918-0.

<http://znanium.com/bookread.php?book=415117>

### 7.2. Дополнительная литература:

1. Сорокина, Е. Г. Конфликтология в социальной работе [Электронный ресурс] : Учебник для бакалавров / Е. Г. Сорокина, М. В. Вдовина. - М.: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К-", 2013. - 284 с. - ISBN 978-5-394-02053-7. <http://znanium.com/bookread.php?book=415182>

2. Конфликтология [Электронный ресурс] : учебник / О. З. Муштук, А. Ю. Деев, О. С. Которова и др.; под общ. ред. О. З. Муштука. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: МФПА, 2011. - 320 с. - (Университетская серия). - ISBN 978-5-902597-60-5.

<http://znanium.com/bookread.php?book=451223>

3. Егидес, А. П. Психология конфликта [Электронный ресурс] : учеб. пособие / А. П. Егидес. - М.: Московский финансово-промышленный университет "Синергия", 2013. - (Университетская серия). - ISBN 978-5-4257-0110-7. <http://znanium.com/bookread.php?book=451312>

### 7.3. Интернет-ресурсы:

Кейс для тренинга, архив кейсов - <http://my-training.ru/?p=3504>

Кейс: межэтнический конфликт - <http://www.twirpx.com/file/782864/>

Материал для составления кейса студентом -

<http://www.akademiki.biz/forum/index.php?showtopic=686>

Практикум по конфликтологии -

[http://www.xliby.ru/psihologija/praktikum\\_po\\_konfliktologii/index.php](http://www.xliby.ru/psihologija/praktikum_po_konfliktologii/index.php)

Тесты по конфликтологии - <http://www.samsdam.net/conflict/>

## 8. Материально-техническое обеспечение дисциплины(модуля)

Освоение дисциплины "Конфликтология" предполагает использование следующего материально-технического обеспечения:

Компьютерный класс, представляющий собой рабочее место преподавателя и не менее 15 рабочих мест студентов, включающих компьютерный стол, стул, персональный компьютер, лицензионное программное обеспечение. Каждый компьютер имеет широкополосный доступ в сеть Интернет. Все компьютеры подключены к корпоративной компьютерной сети КФУ и находятся в едином домене.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "БиблиоРоссика", доступ к которой предоставлен студентам. В ЭБС "БиблиоРоссика" представлены коллекции актуальной научной и учебной литературы по гуманитарным наукам, включающие в себя публикации ведущих российских издательств гуманитарной литературы, издания на английском языке ведущих американских и европейских издательств, а также редкие и малотиражные издания российских региональных вузов. ЭБС "БиблиоРоссика" обеспечивает широкий законный доступ к необходимым для образовательного процесса изданиям с использованием инновационных технологий и соответствует всем требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего профессионального образования (ФГОС ВПО) нового поколения.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "ZNANIUM.COM", доступ к которой предоставлен студентам. ЭБС "ZNANIUM.COM" содержит произведения крупнейших российских учёных, руководителей государственных органов, преподавателей ведущих вузов страны, высококвалифицированных специалистов в различных сферах бизнеса. Фонд библиотеки сформирован с учетом всех изменений образовательных стандартов и включает учебники, учебные пособия, УМК, монографии, авторефераты, диссертации, энциклопедии, словари и справочники, законодательно-нормативные документы, специальные периодические издания и издания, выпускаемые издательствами вузов. В настоящее время ЭБС ZNANIUM.COM соответствует всем требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего профессионального образования (ФГОС ВПО) нового поколения.

Ноутбук, проектор

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВПО и учебным планом по направлению 080200.62 "Менеджмент" и профилю подготовки Маркетинг .

Автор(ы):

Карасик Е.А. \_\_\_\_\_

"\_\_" \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

Рецензент(ы):

Фахрутдинова Е.В. \_\_\_\_\_

"\_\_" \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.