

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего образования_
«Национальный исследовательский Нижегородский государственный университет
им. Н.И. Лобачевского»**

Институт экономики и предпринимательства

УТВЕРЖДЕНО

решением президиума Ученого совета ННГУ

протокол № 1 от 16.01.2024 г.

Рабочая программа дисциплины

Конфликтология

Уровень высшего образования

Бакалавриат

Направление подготовки / специальность

38.03.03 - Управление персоналом

Направленность образовательной программы

Управление человеческими ресурсами

Форма обучения

очная, очно-заочная

г. Нижний Новгород

2024 год начала подготовки

1. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина Б1.О.25 Конфликтология относится к обязательной части образовательной программы.

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы (компетенциями и индикаторами достижения компетенций)

Формируемые компетенции (код, содержание компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), в соответствии с индикатором достижения компетенции		Наименование оценочного средства	
	Индикатор достижения компетенции (код, содержание индикатора)	Результаты обучения по дисциплине	Для текущего контроля успеваемости	Для промежуточной аттестации
УК-3: Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1: Реализует стратегию сотрудничества для достижения командных целей УК-3.2: Активно участвует в обмене информацией, знаниями, опытом, и презентации результатов командной работы УК-3.3: Соблюдает этические нормы в межличностном профессиональном общении	УК-3.1: Знать принципы особенности бесконфликтного общения, конструктивного выстраивания диалога Уметь конструктивно обмениваться информацией с партнером по общению Владеть навыками конструктивного решения конфликтов, профилактических действий в процессе сложного общения УК-3.2: Знать основы эффективного взаимодействия в команде Уметь конструктивно обмениваться информацией с партнером по общению Владеть навыками презентации своего мнения УК-3.3: Знать этические нормы и основы бесконфликтного общения Уметь уважать культурные и национальные особенности собеседника, быть толерантным Владеть навыками эффективного общения	Доклад-презентация	Зачёт: Контрольные вопросы
ОПК-1: Способен применять знания (на	ОПК-1.1: Понимает и критически анализирует	ОПК-1.1: Знать особенности законы	Кейс-задание	Зачёт:

<p>промежуточном уровне) экономической, организационной, управленческой, социологической и психологической теорий, российского законодательства в части работы с персоналом при решении профессиональных задач;</p>	<p>теории, концепции и идеи экономических, управленческих, социологических и психологических наук, использует знания о них при решении задач в сфере управления персоналом.</p> <p>ОПК-1.2: Использует знания о современных научных теориях управления для аргументации использования определенных методов и технологий управления персоналом.</p> <p>ОПК-1.3: Ориентируется в трудовом законодательстве Российской Федерации, осознает значимость применения правовых норм в работе с персоналом</p>	<p>общения, принципы системного подхода и анализа социально-психологических аспектов социального взаимодействия. Уметь выявлять и анализировать факторы и особенности социальной среды взаимодействия и условий возникновения межличностных конфликтов. Владеть методами оценки условий межличностного взаимодействия и условий возникновения конфликтов в организационной среде</p> <p>ОПК-1.2: Знать принципы системного подхода и анализа факторов внешних и внутренних условий взаимодействия. Уметь выделять и анализировать факторы социальной среды и условий взаимодействия, факторы риска в социальных контактах. Владеть методами оценки влияния факторов социальной среды на сложившуюся ситуацию в процессе общения</p> <p>ОПК-1.3: Знать нормы трудового законодательства РФ. Уметь ориентироваться в ситуациях, соблюдать нормы труда. Владеть инструментами и технологиями организациями трудового процесса на основе норм трудового права</p>		<p>Контрольные вопросы</p>
---	---	---	--	----------------------------

3. Структура и содержание дисциплины

3.1 Трудоемкость дисциплины

	очная	очно-заочная
Общая трудоемкость, з.е.	2	2
Часов по учебному плану	72	72

в том числе		
аудиторные занятия (контактная работа):		
- занятия лекционного типа	14	16
- занятия семинарского типа (практические занятия / лабораторные работы)	14	8
- КСР	1	1
самостоятельная работа	43	47
Промежуточная аттестация	0 Зачёт	0 Зачёт

3.2. Содержание дисциплины

(структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и виды учебных занятий)

Наименование разделов и тем дисциплины	Всего (часы)		в том числе							
			Контактная работа (работа во взаимодействии с преподавателем), часы из них						Самостоятельная работа обучающегося, часы	
			Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа (практические занятия/лабораторные работы), часы		Всего			
	О Ф	О З Ф	О Ф	О З Ф	О Ф	О З Ф	О Ф	О З Ф	О Ф	О З Ф
Тема 1. Тема 1. Психология конфликта. Основные виды конфликтов	14	14	3	3	3	2	6	5	8	9
Тема 2. Возникновение конфликтов: оценка ситуации, выбор стратегии реагирования.	13	14	2	3	2	1	4	4	9	10
Тема 3. Особенности взаимодействия в конфликте.	15	14	3	3	3	2	6	5	9	9
Тема 4. Работа с конфликтами: психологическая традиция и современная практика.	16	16	3	4	3	2	6	6	10	10
Тема 5. Посредничество психолога в разрешении конфликта	13	13	3	3	3	1	6	4	7	9
Аттестация	0	0								
КСР	1	1					1	1		
Итого	72	72	14	16	14	8	29	25	43	47

Содержание разделов и тем дисциплины

ТЕМА 1. Психология конфликта. Основные виды конфликтов. Понятие конфликта. Виды конфликтов. Задачи отрасли психологии конфликта. Практическая значимость конфликтологических знаний.

ТЕМА 2. Возникновение конфликтов: оценка ситуации, выбор стратегии реагирования. Особенности возникновения конфликтной ситуации. Накопление социальных противоречий. Динамика конфликта. Стратегии реагирования в конфликте. Особенности личностного выбора стратегии конфликтного поведения.

ТЕМА 3. Особенности взаимодействия в конфликте. Конфликтное взаимодействие. Участники и группы поддержки в социальном конфликте. Влияние индивидуально-психологических особенностей личности на стратегию поведения в конфликте. Межгрупповые и межличностные конфликты. Конфликтные личности.

ТЕМА 4. Работа с конфликтами: психологическая традиция и современная практика. Традиции работы с конфликтами в психологической практике. Современные тенденции и технологии работы с личностью в трудных ситуациях социального взаимодействия. Требования к практическому психологу-конфликтологу.

ТЕМА 5. Посредничество психолога в разрешении конфликта. Посредничество как метод разрешения конфликтов в социуме. Проблемы реализации посреднического метода. Психолог как медиатор в конструктивном выходе из конфликта. Подготовка медиаторов. Основные требования к конфликтологу-медиатору.

4. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

Самостоятельная работа обучающихся включает в себя подготовку к контрольным вопросам и заданиям для текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины приведенным в п. 5.

Для обеспечения самостоятельной работы обучающихся используются:

- электронный курс "Конфликтология" (<https://e-learning.unn.ru/course/view.php?id=2306>).

5. Фонд оценочных средств для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)

5.1 Типовые задания, необходимые для оценки результатов обучения при проведении текущего контроля успеваемости с указанием критериев их оценивания:

5.1.1 Типовые задания (оценочное средство - Доклад-презентация) для оценки сформированности компетенции УК-3:

1. Эволюция научных воззрений на конфликт.
2. Практические знания как источник конфликтологических идей, отражение конфликтов в искусстве, религиозных учениях, средствах массовой информации.
3. Развитие конфликтологических знаний в России.
4. Конфликтология как научная дисциплина и предмет ее исследования. Ее познавательное и прикладное значение. Сущность конфликта, объект и предмет конфликтологии. Основные цели и задачи конфликтологии.
5. Конфликт как тип трудных ситуаций. Поведение человека в трудных ситуациях. Конфликтоустойчивость как вид психологической устойчивости.
6. Уровни проявления и типология конфликтов. Проблема классификации в конфликтологии. Типология конфликтов.
7. Причины возникновения конфликтов. Организационно-управленческие факторы возникновения конфликтов. Социально-психологические факторы возникновения конфликтов.
8. Структура конфликта. Особенности восприятия конфликтной ситуации.
9. Функции конфликтов. Двойственный характер функций конфликтов.
10. Динамика конфликта. Основные периоды и этапы в развитии конфликта.

Критерии оценивания (оценочное средство - Доклад-презентация)

Оценка	Критерии оценивания
зачтено	разработан и представлен доклад с презентацией
не зачтено	нет доклада, нет сопровождения презентацией

5.1.2 Типовые задания (оценочное средство - Кейс-задание) для оценки сформированности компетенции ОПК-1:

Кейс- задание № 1

Для закрепление знаний о сущности конфликта, развития навыка анализа конфликтных ситуаций различных типов и формирования умения принимать управленческие решения в сложных ситуациях социального взаимодействия студентам необходимо выполнить практические задания.

Каждому студенту предлагается выполнить два ПЗ с конкретными ситуациями (на выбор), письменно ответив на вопросы, приведенные в конце каждой задачи.

Задания выполняются индивидуально.

Варианты решения задач должны быть достаточно развернутыми, обоснованными и опираться на использование таких основных понятий, как «конфликт», «причина конфликта», «конфликтная ситуация», «инцидент».

Кейс- задание № 2

Цель задания: развитие у студентов навыков анализа конфликтов между субъектами социального взаимодействия на основе формул (А, Б и В) и поиска вариантов разрешения конфликтных ситуаций.

Для выполнения задания студентам необходимо самостоятельно изучить материал, представленный ниже. После усвоения этого материала каждому студенту предлагается индивидуально решить семь предложенных ниже задач с конкретными ситуациями. Для решения задач необходимо ответить на один и тот же вопрос: «По какой формуле (А, Б или В) возможно разрешение конфликта в каждой из ситуаций?»

Критерии оценивания (оценочное средство - Кейс-задание)

Оценка	Критерии оценивания
зачтено	кейс решен, решение аргументировано и обосновано, носит самостоятельный характер
не зачтено	кейс не решен, нет анализа проблемы или решение носит несамостоятельный характер

5.2. Описание шкал оценивания результатов обучения по дисциплине при промежуточной аттестации

Шкала оценивания сформированности компетенций

Уровень сформированности компет	плохо	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	очень хорошо	отлично	превосходно
---------------------------------	-------	---------------------	-------------------	--------	--------------	---------	-------------

енций (индик атора достиж ения компет енций)							
	не зачтено		зачтено				
<u>Знания</u>	Отсутствие знаний теоретического материала. Невозможность оценить полноту знаний вследствие отказа обучающегося от ответа	Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки	Минимально допустимый уровень знаний. Допущено много негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько несущественных ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Ошибок нет.	Уровень знаний в объеме, превышающем программу подготовки.
<u>Умения</u>	Отсутствие минимальных умений. Невозможность оценить наличие умений вследствие отказа обучающегося от ответа	При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения. Имели место грубые ошибки	Продemonстрированы основные умения. Решены типовые задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания, но не в полном объеме	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания в полном объеме, но некоторые с недочетами	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания в полном объеме, но некоторые с недочетами.	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с отдельным и несущественными недочетами, выполнены все задания в полном объеме	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания, в полном объеме без недочетов
<u>Навыки</u>	Отсутствие базовых навыков. Невозможность оценить наличие навыков вследствие отказа обучающегося от ответа	При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки. Имели место грубые ошибки	Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторыми недочетами	Продemonстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторыми недочетами	Продemonстрированы базовые навыки при решении стандартных задач без ошибок и недочетов	Продemonстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов	Продemonстрирован творческий подход к решению нестандартных задач

Шкала оценивания при промежуточной аттестации

Оценка		Уровень подготовки
зачтено	превосходно	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «превосходно», продемонстрированы знания, умения, владения по соответствующим компетенциям на уровне выше предусмотренного программой
	отлично	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «отлично».

	очень хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «очень хорошо»
	хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «хорошо».
	удовлетворительно	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «удовлетворительно», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «удовлетворительно»
не зачтено	неудовлетворительно	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «неудовлетворительно».
	плохо	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «плохо»

5.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения на промежуточной аттестации с указанием критериев их оценивания:

5.3.1 Типовые задания (оценочное средство - Контрольные вопросы) для оценки сформированности компетенции УК-3

1. Эволюция научных воззрений на конфликт.
2. Практические знания как источник конфликтологических идей, отражение конфликтов в искусстве, религиозных учениях, средствах массовой информации.
3. Развитие конфликтологических знаний в России.
4. Конфликтология как научная дисциплина и предмет ее исследования. Ее познавательное и прикладное значение. Сущность конфликта, объект и предмет конфликтологии. Основные цели и задачи конфликтологии.
5. Конфликт как тип трудных ситуаций. Поведение человека в трудных ситуациях. Конфликтоустойчивость как вид психологической устойчивости.
6. Уровни проявления и типология конфликтов. Проблема классификации в конфликтологии. Типология конфликтов.
7. Причины возникновения конфликтов. Организационно-управленческие факторы возникновения конфликтов. Социально-психологические факторы возникновения конфликтов.
8. Структура конфликта. Особенности восприятия конфликтной ситуации.
9. Функции конфликтов. Двойственный характер функций конфликтов.
10. Динамика конфликта. Основные периоды и этапы в развитии конфликта.
11. Межгрупповой конфликт и механизмы его возникновения. Меры профилактики.

5.3.2 Типовые задания (оценочное средство - Контрольные вопросы) для оценки сформированности компетенции ОПК-1

1. Инновационные конфликты. Инновация как объект конфликта. Особенности инновационных межличностных конфликтов и их урегулирование.
2. Трудовые конфликты: специфика проявления в современном российском обществе. Методы разрешения.
3. Структурные и межличностные методы управления конфликтами. Деятельность руководителя по урегулированию конфликтов в организации.

4. Деструктивные и позитивно-функциональные конфликты. Конфликты в основных сферах современного общества. Социально-психологические стереотипы, идейные установки, ценностные ориентации, поведенческие стратегии в конфликтных противоборствах.
5. Диагностика конфликтных действий. Общие модели выхода из конфликта.

Причины конфликтов в сфере управления. Условия и способы разрешения конфликтов "по вертикали".

1. Переговоры как форма разрешения конфликта. Организация переговорного процесса.
2. Посредничество: принципы, стадии, методы.
3. Деятельность руководителя и оптимальные управленческие решения как условие предупреждения конфликтов.
4. Социальное партнерство как институт сближения интересов сторон. Принципы и способы совместной целеполагающей деятельности.
5. Компромисс как современная форма урегулирования социальных конфликтов. Технологии достижения компромисса.
6. Консенсус как организационная форма эффективной коммуникации. Технологии достижения консенсуса: "выиграть может каждый", "переговоры без поражения" и т.п.
7. Приемы и методы бесконфликтного общения. Практика обучения персонала.
8. "Трудные" собеседники и практика общения с ними.
9. Особенности личности и стиля управления руководителя в деле профилактики конфликтов в организации.
10. "Неэффективное" руководство и типичные ошибки руководителя в работе с персоналом как источник конфликтов в организации.
11. Организационные и психологические методы в работе руководителя по урегулированию и профилактике конфликтов в организации.

Критерии оценивания (оценочное средство - Контрольные вопросы)

Оценка	Критерии оценивания
зачтено	ответ на контрольный вопрос носит полный, развернутый и аргументированный характер
не зачтено	ответа нет или ответ ошибочный

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

Основная литература:

1. Анцупов А.Я. Психология делового общения и конфликтология : Учебник / А.Я. Анцупов, И.Е. Жмурин, А.И. Шипилов. - Москва : КноРус, 2024. - 579 с. - Режим доступа: book.ru. - ISBN 978-5-406-12691-2., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=878057&idb=0>.
2. Леонов Н. И. Конфликтология: общая и прикладная : учебник и практикум / Н. И. Леонов. - 4-е изд. ; пер. и доп. - Москва : Юрайт, 2023. - 395 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-09672-9. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?>

Action=FindDocs&ids=844247&idb=0.

Дополнительная литература:

1. Дмитриев Анатолий Васильевич. Конфликтология : Учебник / Федеральный научно-исследовательский социологический центр Российской академии наук. - 4. - Москва : Издательский дом "Альфа-М", 2023. - 336 с. - ВО - Бакалавриат. - ISBN 978-5-98281-350-3. - ISBN 978-5-16-110209-1. - ISBN 978-5-16-006859-6., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=837737&idb=0>.
2. Леонов Н. И. Конфликтология: общая и прикладная : учебник и практикум / Н. И. Леонов. - 4-е изд. ; пер. и доп. - Москва : Юрайт, 2023. - 395 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-09672-9. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=844247&idb=0>.

Программное обеспечение и Интернет-ресурсы (в соответствии с содержанием дисциплины):

1. <http://ecsocman.edu.ru/> Федеральный Образовательный портал «ЭКОНОМИКА. СОЦИОЛОГИЯ. МЕНЕДЖМЕНТ».
2. <http://www.osp.ru/cio/> Сайт журнала «Директор информационной системы»
3. <http://www.eur.ru> Научно-образовательный портал «Экономика и управление на предприятии».
4. <http://www.wtu.ru/> Сайт Всемирного технологического университета. Для студентов и специалистов представлены материалы по автоматизации процесса управления в открытом доступе.
5. <http://www.alleng.ru/edu/> Федеральный образовательный портал «Ресурсы ИНТЕРНЕТ для студентов и школьников»
6. <http://www.cfin.ru>
7. <http://www.counsultant.ru>
8. <http://www.garant.ru>
9. <http://www.ngpc.ru>
- 25
10. <http://www.rayter.com>
11. <http://www.rbc.ru>

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

Учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных образовательной программой, оснащены мультимедийным оборудованием (проектор, экран), техническими средствами обучения, компьютерами, специализированным оборудованием: мультимедийный проектор, экран для демонстраций

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду.

Программа составлена в соответствии с требованиями ОС ННГУ по направлению подготовки/специальности 38.03.03 - Управление персоналом.

Автор(ы): Серебровская Наталья Евгеньевна, доктор психологических наук, доцент.

Заведующий кафедрой: Бедный Александр Борисович, кандидат социологических наук.

Программа одобрена на заседании методической комиссии от 12.12.2023, протокол № 6.