

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего образования
«Национальный исследовательский
Нижегородский государственный университет им. Н.И. Лобачевского»

УТВЕРЖДЕНО
решением ученого совета ННГУ
протокол от "30" ноября 2022 г. №13

Рабочая программа дисциплины
«Конфликт-менеджмент. Индивидуальный и профессионально-
групповой аспекты»

Уровень высшего образования
Подготовка научных и научно-педагогических кадров

Научная специальность

Форма обучения
Очная

Нижний Новгород
2023год

1. Место и цель дисциплины в структуре ПА

Дисциплина «Конфликт-менеджмент. Индивидуальный и профессионально-групповой аспекты» относится к числу факультативных дисциплин образовательного компонента программы аспирантуры.

Цель дисциплины.

Целью дисциплины является формирование у аспирантов системы знаний о социально-психологических закономерностях развития феномена конфликта в разных сферах жизнедеятельности деятельности на индивидуальном и групповом уровнях, практических умений и навыков управления конфликтом как сложным социально-психологическим явлением.

Изучение дисциплины способствует формированию активной профессионально-личностной позиции аспирантов в современном конфликтогенном мире, развитию их конфликтологической культуры, приобретению эффективных личностных стратегий и тактик межличностного общения в сложных ситуациях взаимодействия.

1. Планируемые результаты обучения по дисциплине

Аспирант, освоивший дисциплину, должен

Знать:

- основные психологические принципы развития конфликта;
- типы конфликтов, структуру и динамику конфликтов;
- методы прикладного исследования в управления конфликтами;
- психологические особенности в регулировании и профилактике конфликтов.

Уметь:

- выявлять причины конфликтов в различных социальных группах, межгрупповых отношениях, межличностных и внутриличностных отношениях;
- использовать практические навыки в разрешении конфликтов;
- оптимизировать психологические влияния на оппонентов в конфликтных ситуациях.

Владеть:

- способами выявления и оценки характера конфликтного явления, индивидуально-личностных особенностей оппонента в конфликтном взаимодействии;
- способами анализа и комплексной оценки конфликтной ситуации, технологиями эффективного разрешения конфликта;
- технологиями профилактики и эффективного управления межличностных и внутриличностных конфликтов.

3. Структура и содержание дисциплины.

Объем дисциплины (модуля) составляет 2 зачётные единицы, всего - 72 часа, из которых 36 часов составляет контактная работа обучающегося с преподавателем (занятия лекционного типа -18 час. семинарского типа, мастер-классы и т.п. – 18 час.), 36 часов составляет самостоятельная работа обучающегося.

Таблица 2

Структура дисциплины

Наименование раздела (модуля) дисциплины	Всего, часов	В том числе					
		Контактная работа, часов					Самостоятельная работа обучающегося, часов
		Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа	Занятия лабораторного типа	Консультации	Всего	
Конфликт как социально-психологический феномен. Особенности конфликт-менеджмента в разных сферах жизнедеятельности	10	2	2			4	6
Поведение личности в конфликте. Понятие эффективного поведения и индивидуальных конфликтологических стратегий	20	6	6			12	8
Внутриличностные конфликты. Основные подходы к разрешению внутриличностных проблем	14	4	4			8	6
Межличностные конфликты. Классификация, структура и способы разрешения и профилактики. Переговоры и медиация.	12	2	2			4	8
Социальные конфликты как современные реалии. Актуальные тренды и проблемы социальной конфликтности.	16	4	4			8	8
<i>в том числе текущий контроль</i>	1 час.						
Промежуточная аттестация: – Экзамен по итогам балльно-рейтинговой оценки							
Итого	72	18	18			36	36

Таблица 3**Содержание дисциплины**

№ п/п	Наименование раздела (модуля) дисциплины	Содержание раздела	Форма проведения занятия	Форма текущего контроля*
1	Конфликт как социально-психологический феномен. Особенности конфликт-менеджмента в разных сферах жизнедеятельности	Конфликт как социальный и психологический феномен. Структура и содержание конфликта. Системный и функциональный подход к конфликтному явлению. Управление конфликтом как жизненная необходимость и научно-практическая задача. Основные подходы к управлению конфликтами.	Лекция и семинарское занятие	1. Описать Ваше мнение о сущности конфликта как сложного структурного явления на примере конкретной конфликтной ситуации. Дать оценку результатам разрешения конфликта и предложить эффективные способы разрешения с Вашей точки зрения.
2.	Поведение личности в конфликте. Понятие эффективного поведения и индивидуальных конфликтологических стратегий	Поведенческие стратегии личности: сущность, реализация, эффективность. Оптимальный выбор способов и методов поведения в конфликте в зависимости от целей человека. Профессиональная среда и личное пространство как факторы влияния при выборе стратегий и тактик поведения человека в сложных ситуациях взаимодействия	Лекции и семинары.	Провести диагностику собственной конфликтологической компетентности и уровня конфликтности своей личности по предложенным методикам.
3.	Внутриличностные конфликты. Основные подходы к разрешению внутриличностных проблем	Психологические особенности современного человека. Ценностно-мотивационные и эмоциональные особенности личности как факторы конфликтности. Прямые и косвенные (психологические) методы управления внутриличностными конфликтами. Основные подходы к содержанию и изучению внутриличностных конфликтов. Психологические механизмы регулирования внутриличностных проблем.	Лекции и семинары.	1. Составление своего психологического портрета на основании данных методик Шмишека (акцентуация характера) и Кеттелла. 2. Изучение внутриличностного состояния по результатам проективного теста «Дом. Дерево. Человек»
4	Межличностные конфликты. Классификация, структура и способы разрешения и профилактики. Переговоры и медиация.	Понятие межличностных конфликтов как современного структурного явления. Типы и виды межличностных конфликтов. Способы разрешения межличностных трудностей взаимодействия в профессиональном и личном пространствах. Особенности профилактики межличностных конфликтов. Переговоры и медиация как способы организации эффективного взаимодействия.	Лекции, семинары	На основе изучения материала лекции, дополнительного материала, рекомендуемой литературы разработайте кейс (с практической ситуацией межличностного

		Минимизация деструктивных последствий конфликта.		конфликта и разными способами его разрешения и эффективной профилактики в будущем).
5.	Социальные конфликты как современные реалии. Актуальные тренды и проблемы социальной конфликтности.	Социальная среда как конфликтогенное пространство взаимодействия и конкуренции. Нарастание конфликтности в социальном пространстве как современный тренд развития человечества. Способы защиты личности в рамках семейной и профессиональной практики	Лекции, семинары, мастер-классы	Подготовка докладов на выбранные аспирантами темы по актуальной для них проблематики в русле обсуждаемого содержания дисциплины с показом презентации

4. Формы организации и контроля самостоятельной работы обучающихся

Аспиранты выполняют следующие задания после освоения модулей программы дисциплины:

После 1 модуля описывают сущность конфликта как сложного структурного явления на примере конкретной конфликтной ситуации, дают оценку результатам разрешения конфликта и предлагают эффективные способы ее разрешения.

После 2 модуля проводят диагностику собственной конфликтологической компетентности и уровня конфликтности своей личности по предложенным методикам (тест Томаса-Киллменна и методика «Конфликтность личности»).

После 3 модуля составляют свой психологический портрет на основании данных методик Шмишека (акцентуация характера) и Кеттелла. А также проводят изучение своего внутриличностного состояния по результатам проективного теста «Дом.Дерево.Человек».

После 4 модуля на основе изучения материалов лекции, самостоятельно изученного дополнительного материала, рекомендуемой литературы разрабатывают кейс (с практической ситуацией межличностного конфликта и предложениями в виде разных способов его разрешения и эффективной профилактики подобного типа конфликтов в будущем).

После 5 модуля аспиранты готовят доклады на выбранные темы по актуальной для них проблематики (профессиональной, внутригрупповой, организационной или индивидуально-личностной) в русле обсуждаемого содержания дисциплины с показом презентации.

Все задания проверяются преподавателем непосредственно на занятии или при отсылке по электронной почте. За выполнение каждого задания выставляются баллы в

рамках балльно-рейтинговой системы.

5. Фонд оценочных средств для аттестации по дисциплине

5.1. Критерии и процедуры оценивания результатов обучения по дисциплине.

При выполнении всех работ учитываются следующие **основные критерии**:

- уровень теоретических знаний (подразумевается не только формальное воспроизведение информации, но и понимание предмета, которое подтверждается правильными ответами на дополнительные, уточняющие вопросы, заданные членами комиссии);
- умение использовать теоретические знания при анализе конкретных проблем, ситуаций;
- качество изложения материала, то есть обоснованность, четкость, логичность ответа, а также его полнота (то есть содержательность, не исключающая сжатости);
- способность устанавливать внутри- и межпредметные связи,
- оригинальность мышления, знакомство с дополнительной литературой и другие факторы.

Баллы за выполнение проектов занятий, аналитических работ и тестов по психологии, составление кейса и теста (рубежного или итогового контроля) суммируются в балльно-рейтинговую систему согласно таблице 4.

Таблица 4

Балльно-рейтинговая система оценки деятельности аспиранта

№ п/п	Наименование разделов дисциплины (модулей)	Наименования самостоятельно выполняемых заданий	Количество баллов 3 выполнение заданий
1.	Конфликт как социально-психологический феномен. Особенности конфликт-менеджмента в разных сферах жизнедеятельности	1. Описать Ваше мнение о сущности конфликта как сложного структурного явления на примере конкретной конфликтной ситуации. 2. Дать оценку результатам разрешения конфликта и предложить эффективные способы разрешения с Вашей точки зрения.	10
2.	Поведение личности в конфликте. Понятие эффективного поведения и индивидуальных конфликтологических стратегий	Провести диагностику собственной конфликтологической компетентности и уровня конфликтности своей личности по предложенным методикам.	10 10
3.	Внутриличностные конфликты. Основные подходы к разрешению внутриличностных проблем	1. Составление своего психологического портрета на основании данных методик Шмишека (акцентуация характера) и Кеттелла. 2. Изучение внутриличностного состояния по результатам проективного теста «Дом. Дерево. Человек»	20 10
4.	Межличностные конфликты. Классификация, структура и способы	На основе изучения материала лекции, дополнительного материала, рекомендуемой литературы разработайте кейс (с практической ситуацией межличностного конфликта и разными	20

	разрешения и профилактики. Переговоры и медиация	способами его разрешения и эффективной профилактики в будущем).	
5.	Социальные конфликты как современные реалии. Актуальные тренды и проблемы социальной конфликтности.	Подготовка докладов на выбранные аспирантами темы по актуальной для них проблематики в русле обсуждаемого содержания дисциплины с показом презентации	20
ИТОГО			100

Критерии экзаменационных отметок:

100- 90 набранных баллов – отлично

89-70 набранных баллов – хорошо

69-51 набранный балл – удовлетворительно

50 и менее набранных баллов – неудовлетворительно

5.2. Примеры типовых заданий-кейсов для самостоятельной работы или иных материалов, необходимых для оценки результатов обучения

Типовые задания-кейсы

Кейс 1. Во время работы в организации у молодой сотрудницы Елены сложились хорошие отношения с коллективом. Штат организации — 10 человек. Директор — женщина 59 лет, очень нервная и постоянно устраивающая скандалы. Через полгода работы Елена решает пойти учиться, сдает все экзамены, но у нее возникают проблемы с оплатой обучения. Тогда она узнает, что одна из сотрудниц попросила у директора деньги в долг на отпуск и получила их незамедлительно с договоренностью выплачивать их из своей зарплаты. Елена тоже решает попросить денег в долг. Директор пошла навстречу сотруднице при таких же условиях. Когда Елена начинает учиться, она все равно приходит на работу в свободное время. Через некоторый срок директор звонит сотруднице и отчитывает ее за то, что та не проводит должное время на работе. Елена оправдывается, что находится в учебном отпуске, а директор говорит, что ничего про отпуск не знает и не собирается следовать Трудовому кодексу РФ. Разговор происходит на повышенных тонах. По окончании отпуска Елена не получает заработную плату (она идет в счет погашения долга). Затем директор понижает ей зарплату на основании «плохого поведения» сотрудницы. Через несколько дней Елена подает заявление на увольнение, директор безуспешно пытается ее остановить.

Кейс 2. Девушка-оператор в разгар отпусков сталкивается с проблемой, что одному из ее туристов отказывают в визе в Испанию. Гневу туриста нет предела. Угрозы, хамство, грубость. В визе отказывает консульство независимо от турфирмы и без объяснения причин. При этом фирма заранее предупреждает о возможности такой ситуации и предлагает страховку на случай невыезда. В этом случае турист платит за страховку 15 евро и получает обратно все потраченные деньги за тур, кроме визового сбора. Этот турист от страховки отказался. Сумма тура составила 850 евро. Оператор предложила поехать туристу в безвизовую страну путем перевода денег в другой отдел. Турист и начальник согласились.

Кейс 3. Новоиспеченный молодой руководитель П. пригласил к себе на должность нижестоящего руководителя специалиста В., которого знал в течение четырех лет по прежней совместной работе на инженерных должностях и о котором у него сложилось мнение как о хорошем специалисте и добросовестном работнике. Однако их новая совместная деятельность довольно быстро привела к взаимной неприязни, скрывать которую становилось все труднее. Наконец, при очередном изменении уровня заработной платы П. устанавливает В. оклад более низкий, чем его коллегам, равным по должности. При этом ничем не мотивирует свое решение. В. обратился к вышестоящему руководству с жалобой, обвиняя П. в самоуправстве и необъективности.

Кейс 4. Сергей и Светлана уже работали какое-то время в одной организации, но в разных отделах. Конфликтов между ними не было, но возникали ситуации, когда они начинали подшучивать друг над другом, что в конце концов заканчивалось недовольством каждого, так как последнее слово каждый хотел оставить за собой. Таким образом шутки перерастали в препирания. Так коллеги и работали, и, хотя их деятельность не пересекалась по причине работы в разных отделах, они все равно находили повод поострить. Итак, сначала были шутки, потом Сергей начал выражать Светлане недовольство по поводу того, что она отвлекает подчиненных в его отделе. Девушка действительно сдружилась с сотрудницами из его отдела и приходила к ним поболтать, но так как Сергей не являлся ее непосредственным начальником, то его распоряжения никак не регулировали ее поведение. Сергей обратился к генеральному директору с просьбой поговорить со Светланой об этом. Директор поговорил с ней мягко, попросив так больше не делать, но со временем все 9 возвратилось на круги своя. Тогда Сергей снова просил директора повлиять на сотрудницу, и т. д. Кабинеты двух отделов находились рядом. Сергей по рабочему вопросу зашел в кабинет, где работала Светлана. Когда он что-то обсуждал с коллегами, она попросила его говорить тише, так как он мешал ей работать. Сергей, в свою очередь, напомнил ей о том, как она приходит поболтать с приятельницами и что ее не заботит, мешает ли она кому-нибудь. Разгорелась ссора с криками и взаимными обвинениями. После этого случая их отношения стали еще более напряженными. Как только у Светланы на работе случалась неудача, Сергей не упускал возможности позлорадствовать по этому поводу. Находясь в окружении коллег и завидя Светлану, он декларировал: «А вот и наша неудачница!». Если она отвечала колкостью, говорил: «Почему ты такая агрессивная?!»

Кейс 5. Начальнику жалуется работница. По ее словам, работающая рядом с ней сотрудница унижает ее человеческое достоинство. При разборе жалобы выяснилось, что та высказывает ей претензии по поводу многочисленных, часто повторяющихся ошибок в работе. По поводу корректности замечаний, спорящие во мнениях, разошлись: обиженная настаивала, что коллега ее унижает, на что та ответила: «Я говорю нормально, но сколько раз можно повторять одно и то же?!»

Кейс 6. В бригаде работают несколько человек, выполняя одинаковую работу. Но один из членов бригады работает качественнее и проявляет большую активность, тем самым обеспечивает лучший результат работы всей бригады. Начальник, видя это, дает этому работнику большую премию, чем остальным. Получив зарплату, все возмутились, почему им заплатили меньше, чем тому, которого они тут же обвинили в подхалимаже.

Кейс 7. В рекламном отделе газеты работают примерно 10 сотрудников. Коллектив разновозрастный и в основном женский. Руководитель принимает на работу свою знакомую Наталью. Новая сотрудница оказывается достаточно коммуникабельной и симпатичной и довольно быстро находит со всеми общий язык. Через две недели после

прихода Натальи руководитель решает повысить ее, сделав координатором, то есть средним звеном между простыми менеджерами и руководителем. Она должна сообщать менеджерам об изменениях в процессе работы и новшествах, а также передавать начальству вопросы и трудности подчиненных. Но Наталья неправильно понимает свои обязанности и начинает напрямую командовать менеджерами не от лица руководителя, а от своего лица. Это абсолютно не устраивает менеджеров, так как руководство осуществляется на повышенных тонах, что раньше в организации не практиковалось.

Темы докладов и презентаций

1. Культура разрешения конфликтов.
2. Межгрупповой конфликт в профессиональной деятельности.
3. Внутригрупповой конфликт в организации
4. Межличностный конфликт в организации.
5. Эмоционально-волевые процессы в регуляции конфликта.
6. Коммуникативные процессы в конфликтном взаимодействии.
7. Развитие учения о стрессе в психологии конфликта.
8. Теории личности и их роль в понимании природы конфликта.
9. Искусство управлять людьми
10. Тренинги навыков эффективного общения в конфликте.
11. Современные проблемы развития конфликт-менеджмента.
12. Конфликтогенная природа стресса

Вопросы к зачету:

1. Основные принципы исследования конфликтов.
2. Классификация конфликтов.
3. Перечислить типы конфликтных ситуаций.
4. Суть закона эскалации конфликтогенов (первая формула конфликтов).
5. Основные типы конфликтогенов и формы их проявления.
6. Определение трансакции. Основные виды трансакций и их поведенческие характеристики.
7. Поведенческие характеристики Взрослого.
8. Виды деятельности субъекта управления, включающие в свое содержание процесс управления конфликтом.
9. Объяснить понятия: «прогнозирование конфликта» и «предупреждение конфликта».
10. Предпосылки разрешения конфликта.
11. Модель поведения в конфликте, которой присущи нарушения этики общения, отказ от компромисса и т. п.
12. Главная опасность конформистской модели поведения в конфликте. Примеры.
13. Охарактеризуйте условия, при которых субъект конфликта выбирает: стратегию ухода.
14. Особенности конфликта «личность — группа». Примеры.
15. Основные причины конфликта между руководителем и возглавляемым им коллективом. Примеры.
16. Влияние внутренней и внешней среда организации на конфликты в этой организации. Примеры.
17. Суть несогласия как формы конфликта в сфере управления.
18. Основные группы конфликтов в обществе. Примеры.

19. Понятие экономического конфликта. Примеры.
20. Определение региональных конфликтов. Примеры.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.

а) Основная литература

1. Кашапов, М. М. Психология конфликта : учебник и практикум для вузов / М. М. Кашапов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 206 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07133-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/491240> (дата обращения: 20.03.2021).
2. Хасан, Б. И. Конструктивная психология конфликта : учебное пособие для вузов / Б. И. Хасан. — 2-е изд., стер. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 204 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06474-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/492415> (дата обращения: 20.03.2021).

б) дополнительная литература

1. Каменская, В. Г. Психология конфликта. Психологическая защита и мотивации в структуре конфликта : учебное пособие для вузов / В. Г. Каменская. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 150 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05670-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/493555> (дата обращения: 20.03.2021).
2. Леонов, Н. И. Конфликтология: общая и прикладная : учебник и практикум для вузов / Н. И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 395 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09672-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/474358> (дата обращения: 28.03.2021)

в) программное обеспечение и Интернет-ресурсы

1. Психология [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://psychologiya.com.ua>
2. CONFLICTOLOGIST [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://conflictologist.org/main/central.htm>
3. ПСИ-ФАКТОР[Электронный ресурс]: центр по научной и практической психологии. — Режим доступа: <http://psyfactor.org>
4. Медиация и практическая конфликтология [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.conflictology.spb.ru/>, свободный. — Загл. с экран
4. www.psichology.vuzlib.net/book

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

- помещения для проведения занятий: лекционного типа, семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для хранения и профилактического обслуживания оборудования и помещения для самостоятельной работы обучающихся, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду ННГУ;
- материально-техническое обеспечение, необходимое для реализации дисциплины, включая лабораторное оборудование;
- лицензионное программное обеспечение: *Windows, Microsoft Office*;
- обучающиеся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечиваются электронными и (или) печатными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Рабочая программа учебной дисциплины составлена в соответствии с учебным планом, Положением о подготовке научных и научно-педагогических кадров в аспирантуре (адъюнктуре) (Постановление Правительства РФ от 30.11.2021 № 2122), Федеральными государственными требованиями к структуре программ подготовки научных и научно-педагогических кадров в аспирантуре (адъюнктуре) (Приказ Минобрнауки РФ от 20.10.2021 № 951).

Автор: Серебровская Н.Е.

Рецензент(ы) _____

Директор ИАД _____

Программа одобрена на заседании Методической комиссии Института аспирантуры и докторантуры _____ 2023 года, протокол № ____.