

Министерство науки и высшего образования РФ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

ФТД.02 Управление конфликтами

---

наименование дисциплины (модуля) в соответствии с учебным планом

Направление подготовки / специальность

38.04.03 Управление персоналом

---

Направленность (профиль)

38.04.03.02 Человеческие ресурсы и организационное развитие

---

Форма обучения

заочная

---

Год набора

2022

---

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Программу составили \_\_\_\_\_

д-р психол.н., профессор, Хасан Борис Иосифович; ст. преподаватель,

Дробышев Иван Александрович

должность, инициалы, фамилия

## 1 Цели и задачи изучения дисциплины

### 1.1 Цель преподавания дисциплины

Основная цель курса – представить для магистрантов традиционные и современные подходы в изучении конфликтов в различных областях человеческой деятельности; сформировать представления о конфликтологии как комплексной прикладной дисциплине, направленной на развитие личной и профессиональной конфликтной компетентности.

Курс направлен на расширение представлений магистрантов о возможностях продуктивного конфликта как механизма инноваций и успешного коммуникативного менеджмента в организации.

Особое внимание уделяется вопросам оценки и повышения управленческой конфликтной компетентности; анализу причин, нормативных процедур и технологий разрешения трудовых конфликтов; методикам изучения социально-психологического климата в коллективе, а также использованию конфликтных конструкций для решения задач развития персонала.

Практическая часть курса построена на анализе конкретных конфликтных ситуаций в организациях и самостоятельной разработке рекомендаций по их урегулированию, используя имеющиеся ресурсы.

Также курс включает обучение основным технологическим приемам построения переговорного процесса и медиации.

### 1.2 Задачи изучения дисциплины

- Освоение диапазона единиц, приемов и инструментов анализа конфликтов;
- Проработка оснований для принятия решения о поведении в конфликте;
- Проработка оснований для занятия профессиональной позиции по отношению к конфликту.

### 1.3 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

| Код и наименование индикатора достижения компетенции  | Запланированные результаты обучения по дисциплине   |
|---|---|
| <b>УК-3: Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели</b>                   |   |
| УК-3.1: Учитывает в своей социальной и профессиональной деятельности интересы, особенности поведения и мнения (включая критические) людей, с которыми | Знать основы конфликт-анализа в части анализа интересов сторон<br>Умеет учитывать интересы, особенности поведения и мнения людей, с которыми работает/взаимодействует<br>Владеть приемами корректировки своих действий в зависимости от интересов, особенностей поведения и мнений людей, с которыми работает/взаимодействует |

|  |   |
|--|---|
| работает/взаимодействует, в том числе посредством корректировки своих действий   |   |
| УК-3.2: Предвидит результаты (последствия) как личных, так и коллективных действий   | Знать основы социальной динамики малых групп<br>Анализировать групповую динамику в малой группе<br>Приемами воздействия на групповую динамику в малой группе  |
| <b>УК-5: Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия</b>  |   |
| УК-5.1: Адекватно объясняет особенности поведения и мотивации людей различного социального и культурного происхождения в процессе взаимодействия с ними, опираясь на знания причин появления социальных обычаев и различий в поведении людей | Знать модели мотивации поведения людей.<br>Уметь идентифицировать ритуалы и обычаи в повседневном поведении.<br>Владеть приемами анализа поведения и мотивации людей.   |
| УК-5.2: Создает недискриминационную среду взаимодействия при выполнении профессиональных задач   | Знать возможные направления дискриминации сотрудников при выполнении профессиональных задач.<br>Уметь выявлять наиболее вероятные поводы дискриминации сотрудников при выполнении профессиональных задач.<br>Владеть приемами преодоления негативных тенденций дискриминации сотрудников при выполнении профессиональных задач. |
| <b>УК-6: Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки</b>   |   |
| УК-6.1: Проводит рефлексию своей индивидуальной и/или командной работы - процесс и результаты принятия решения   | Знать подходы к описанию категорий личностного развития и профессиональной траектории<br>Уметь описывать проектную динамику личностного развития в языке планов<br>Владеть языком и приемами составления планов личностного развития и профессиональной траектории  |

|   |  |
|---|--|
| <p>УК-6.2: Планирует профессиональную траекторию с учетом особенностей как профессиональной, так и других видов деятельности и требований рынка труда</p> | <p>Знать источники информации по номенклатуре и содержанию профессиональных задач в разных профессиональных сферах<br/>         Уметь пользоваться источниками информации по номенклатуре и содержанию профессиональных задач в разных профессиональных сферах; уметь различать персональный опыт и генерализованное знание; сопоставлять ключевые элементы имеющегося опыта с актуальными задачами саморазвития.<br/>         Владеть приемами интерпретации отчужденного опыта, зафиксированного в культурных источниках, и его сопоставления с актуальными задачами</p> |
|   | <p>саморазвития.</p>   |
| <p>УК-6.3: Действует в условиях неопределенности, корректируя планы и шаги по их реализации с учетом имеющихся ресурсов</p>                               | <p>Знать критерии разделения реалистических и нереалистических целей профессионального роста.<br/>         Уметь разделять реалистические и нереалистические цели профессионального роста.<br/>         Владеть навыками описания целей профессионального роста и разделения их на реалистичные и нереалистичные</p>   |

#### **1.4 Особенности реализации дисциплины**

Язык реализации дисциплины: Русский.

Дисциплина (модуль) реализуется без применения ЭО и ДОТ.

## 2. Объем дисциплины (модуля)

| Вид учебной работы | Всего,<br>зачетных<br>единиц<br>(акад. час) | Семестр |   |   |   |   |   |
|--------------------|---|---------|---|---|---|---|---|
|                    |   | 1       | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|                    |   |         |   |   |   |   |   |

### 3 Содержание дисциплины (модуля)

#### 3.1 Разделы дисциплины и виды занятий (тематический план занятий)

|  |  | Контактная работа, ак. час.    |                          |   |                          |  |                          |                                     |                          |
|--|--|--------------------------------|--------------------------|---|--------------------------|--|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|
| №<br>п/п   | Модули, темы (разделы) дисциплины  | Занятия<br>лекционного<br>типа |                          | Занятия семинарского типа                 |                          |  |                          | Самостоятельная<br>работа, ак. час. |                          |
|  |  |                                |                          | Семинары и/или<br>Практические<br>занятия |                          | Лабораторные<br>работы и/или<br>Практикумы |                          |                                     |                          |
|  |  | Всего                          | В том<br>числе в<br>ЭИОС | Всего                                     | В том<br>числе в<br>ЭИОС | Всего                                      | В том<br>числе в<br>ЭИОС | Всего                               | В том<br>числе в<br>ЭИОС |
| <b>1. 1. Современные теории и практики конфликтов</b>                                      |  |                                |                          |   |                          |  |                          |                                     |                          |
| <b>2. Раздел 1.1. Конфликт как явление действительности</b>                                |  |                                |                          |   |                          |  |                          |                                     |                          |
|  | 1. 1. Основания интереса к конфликту как к социальному и индивидуальному феномену.<br>2. Основания признания конфликта вредным явлением в социальном и психологическом смысле. Традиционные взгляды и традиционные рекомендации. Альтернативы конфликту и неосновательные спекуляции.<br>Психологические и педагогические иллюзии. | 2                              |                          |   |                          |  |                          |                                     |                          |
| <b>3. Раздел 1.2. Конфликт как объект научных исследований и предмет регулирования</b>     |  |                                |                          |   |                          |  |                          |                                     |                          |
|  | 1. 3. Средства и процедуры исследований. Тесты, бланковые методики, игровые методики исследования конфликтного поведения. Анализ наиболее значимых результатов.<br>4. Конфликт и сходные (смежные) понятия.<br>Диалектическое противоречие как основа конфликта.   | 2                              |                          |   |                          |  |                          |                                     |                          |
| <b>4. Раздел 1.3. Методологические основания (подходы) к разработке проблемы конфликта</b> |  |                                |                          |   |                          |  |                          |                                     |                          |

|   |   |  |   |  |  |  |    |  |
|---|---|--|---|--|--|--|----|--|
| 1. 5. Условия возникновения конфликта, его основания. Понятие и функции ситуации. Собственно конфликт как столкновение действий. Изменение структуры и содержания действий. Назначение функции конфликта. Конфликтная деятельность. Структура и динамика. Критика традиционных методологических подходов. | 2 |  |   |  |  |  |    |  |
| 2. Современные теории и практики конфликтов   |   |  |   |  |  |  | 16 |  |
| <b>5. 2. Конфликт-анализ</b>  |   |  |   |  |  |  |    |  |
| 1. 1. Конфликтная ситуация: описание, определение границ<br>2. Конфликтные действия, поведение<br>3. Конфликтующие стороны и участники взаимодействия<br>4. Конфликтные отношения и переживания сторон и участников   |   |  | 1 |  |  |  |    |  |
| 2.<br>5. Ресурсы сторон и участников<br>6. Способы диагностики конфликта: гипотетические построения и моделирование<br>7. Инструментарий конфликт-анализа<br>8. Модели для диагностики<br>9. Ограничение функции моделей  |   |  | 1 |  |  |  |    |  |
| 3. Конфликт-анализ  |   |  |   |  |  |  | 16 |  |
| <b>6. 3. Технологии конфликт-менеджмента</b>  |   |  |   |  |  |  |    |  |
| <b>7. Раздел 3.1. Возможности проектирования, конструирования конфликтов.</b>   |   |  |   |  |  |  |    |  |

|   |   |  |   |  |  |  |    |  |
|---|---|--|---|--|--|--|----|--|
| 1. 6. Конфликт как естественное явление и искусственное образование. Задачи, для решения которых необходимо конструировать конфликты. Конфликт как средство прикладной психологии. Конфликты и практика Организационно-деятельностных игр.<br>7. Ситуации выбора и необходимости. Процессы распределения знания в ситуациях разрешения конфликта. Психотехнические условия для содержательного конфликта. | 2 |  |   |  |  |  |    |  |
| 2. 10. Оформление взаимных ожиданий магистров и преподавателя<br>11. Анализ случаев студентов, игровые процедуры, обсуждение примеров   |   |  | 2 |  |  |  |    |  |
| 3. 12. Обнаружение и оформление стереотипов конфронтационного поведения в конфликтах<br>13. Игровые процедуры, упражнения. Тренировка переговоров   |   |  | 2 |  |  |  |    |  |
| 4.<br>14. Содержательный и процессуальный («Пофазный») анализ хода переговоров. Определение фазы текущих переговоров<br>15. Игровые процедуры, упражнения. Тренировка посреднических процедур<br>16. Рефлексия положительных и отрицательных результатов практикума   |   |  | 2 |  |  |  |    |  |
| 5. Технологии конфликт-менеджмента  |   |  |   |  |  |  | 20 |  |
| Всего   | 8 |  | 8 |  |  |  | 52 |  |

## 4 Учебно-методическое обеспечение дисциплины

### 4.1 Печатные и электронные издания:

1. Кибанов А. Я., Ворожейкин И. Е., Захаров Д. К., Коновалова В. Г., Кибанов А. Я. Конфликтология: учебник(Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М").
2. Козырев Г. И. Конфликтология: Учебник(Москва: Издательский Дом "ФОРУМ").
3. Кильмашкина Т. Н. Конфликтология. Социальные конфликты: Учебник для студентов вузов(Москва: Издательство "ЮНИТИ-ДАНА").
4. Нергеш Я. Поле битвы - стол переговоров: монография(Москва: Международные отношения).
5. Фромм Э. Бегство от свободы: учебное пособие(Москва: Флинта).
6. Хорни К. Наши внутренние конфликты: конструктивная теория невроза: [перевод с английского](Москва: Академический проект).
7. Хасан Б. И. Психотехника конфликта: учебное пособие(Красноярск: Красноярский университет [КрасГУ]).
8. Василюк Ф. Е., Зинченко В. П. Психология переживания. Анализ преодоления критических ситуаций: монография(Москва: МГУ им. М. В. Ломоносова).
9. Шостром Э. Анти-Карнеги, или Человек-манипулятор: перевод с английского(Минск: Полифакт).
10. Зимбардо Ф., Ляйппе М., Свенцицкий А. Л. Социальное влияние: [перевод с английского](Санкт-Петербург: Питер).
11. Доценко Е. Л. Психология манипуляции: феномены, механизмы и защита: монография(Москва: ЧеРо).
12. Хасан Б. И. Конструктивная психология конфликта: учебное пособие по дисциплине "Педагогика" цикла "Общепрофессиональные дисциплины" для вузов по педагогическим специальностям(Санкт-Петербург: Питер).
13. Берн Э., Грузберг А. Игры, в которые играют люди: психология человеческих взаимоотношений. Люди, которые играют в игры: психология человеческой судьбы(Москва: Эксмо).
14. Анцупов А. Я., Шипилов А. И. Конфликтология: [учебник для вузов] (Москва: Питер).
15. Гришина Н.В. Психология конфликта: учебное пособие для вузов по направлению и специальностям психологии(Москва: Питер).
16. Фишер Р., Юри У., Шарпило В.В. Путь к согласию или переговоры без поражения. Хокен П. Тайна успеха: деловой бестселлер/ пер. с ан.(Мн.: ПАРАДОКС).
17. Выготский Л. С. Психология искусства(Москва: Лань).
18. Зайцев А.К. Социальный конфликт(М.: Academia).
19. Ликсон Ч., Гаврилов В. Конфликт: семь шагов к миру(СПб. [и др.]: Питер).

**4.2 Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства (программное обеспечение, на которое университет имеет лицензию, а также свободно распространяемое программное обеспечение):**

1. Для осуществления образовательного процесса по дисциплине предусмотрено использование и свободное владение ИТ: Microsoft Office Excel, Microsoft Office Word, Microsoft Office Power Point, LMS Moodle.

**4.3 Интернет-ресурсы, включая профессиональные базы данных и информационные справочные системы:**

1. Научная библиотека Сибирского федерального университета <http://bik.sfu-kras.ru>
2. База данных «ИРБИС-КОРПОРАЦИЯ красноярских библиотек» - <http://irbis.kraslib.ru>
3. Научная электронная библиотека - <http://elibrary.ru>
- 4.

**5 Фонд оценочных средств**

Оценочные средства находятся в приложении к рабочим программам дисциплин.

**6 Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)**

Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине «Управление конфликтами» имеется в полном объеме в ФГАУ ВО «Сибирский федеральный университет» и включает:

- лекционные аудитории, оборудованные современными мультимедийными средствами и имеющими выход в Интернет;
- аудитории для семинаров оборудованные современными мультимедийными средствами и имеющими выход в Интернет и мебель трансформенного типа;
- библиотеку, оборудованную по последнему слову техники, с выходом в Интернет, локальную сеть СФУ, компьютерно-интегрированными рабочими местами. Так же в библиотеке открыт лицензионный электронный доступ к литературе основных издательств научной и учебной литературы России;
- компьютерные классы.

Специальные помещения, укомплектованные специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Для проведения занятий лекционного типа предлагаются наборы демонстрационного оборудования, обеспечивающие демонстрацию презентационных материалов в программе Microsoft Office Power Point.

Помещения для практических занятий и самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации через систему Wi-Fi.