

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

очно-заочная

Год набора

2022

Красноярск 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 Умеет учитывать интересы, особенности поведения и мнения людей, с которыми работает/взаимодействует 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 Анализировать групповую динамику в малой группе 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. Уметь идентифицировать ритуалы и обычаи в повседневном поведении. 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. Уметь выявлять наиболее вероятные поводы дискриминации сотрудников при выполнении профессиональных задач. 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 Уметь описывать проектную динамику личностного развития в языке планов 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          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.          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.          Уметь разделять реалистические и нереалистические цели профессионального роста.          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, зачетных единиц (акад. час)	е
		1
<b>Контактная работа с преподавателем:</b>	<b>1 (36)</b>	
занятия лекционного типа	0,5 (18)	
практические занятия	0,5 (18)	
<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b>	<b>2 (72)</b>	
курсовое проектирование (КП)	Нет	
курсовая работа (КР)	Нет	

### 3 Содержание дисциплины (модуля)

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

		Контактная работа, ак. час.							
№ п/п	Модули, темы (разделы) дисциплины	Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа				Самостоятельная работа, ак. час.	
				Семинары и/или Практические занятия		Лабораторные работы и/или Практикумы			
		Всего	В том числе в ЭИОС	Всего	В том числе в ЭИОС	Всего	В том числе в ЭИОС	Всего	В том числе в 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. 2. Основания признания конфликта вредным явлением в социальном и психологическом смысле. Традиционные взгляды и традиционные рекомендации. Альтернативы конфликту и неосновательные спекуляции. Психологические и педагогические иллюзии.	4							
<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. 4. Конфликт и сходные (смежные) понятия. Диалектическое противоречие как основа конфликта.	4							
<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.	4							
2. Современные теории и практики конфликтов							24	
<b>5. 2. Конфликт-анализ</b>								
1. 1. Конфликтная ситуация: описание, определение границ 2. Конфликтные действия, поведение 3. Конфликтующие стороны и участники взаимодействия 4. Конфликтные отношения и переживания сторон и участников			6					
2. 5. Ресурсы сторон и участников 6. Способы диагностики конфликта: гипотетические построения и моделирование 7. Инструментарий конфликт-анализа 8. Модели для диагностики 9. Ограничение функции моделей			6					
3. Конфликт-анализ							24	
<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. 7. Ситуации выбора и необходимости. Процессы распределения знания в ситуациях разрешения конфликта. Психотехнические условия для содержательного конфликта.	6							
2. 10. Оформление взаимных ожиданий магистров и преподавателя 11. Анализ случаев студентов, игровые процедуры, обсуждение примеров			2					
3. 12. Обнаружение и оформление стереотипов конфронтационного поведения в конфликтах 13. Игровые процедуры, упражнения. Тренировка переговоров			2					
4. 14. Содержательный и процессуальный («Пофазный») анализ хода переговоров. Определение фазы текущих переговоров 15. Игровые процедуры, упражнения. Тренировка посреднических процедур 16. Рефлексия положительных и отрицательных результатов практикума			2					
5. Технологии конфликт-менеджмента							24	
Всего	18		18				72	

## 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.