

**РУССКИЙ ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ**  
**имени В.П.Чернова**  
**РИУ**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

**дисциплины**  
**«КОНФЛИКТОЛОГИЯ»**

для направления  
**«Менеджмент»**  
(наименование направления)

**«УТВЕРЖДАЮ»**

Проректор по учебной работе



В. Щербакова

Программа одобрена на заседании Ученого совета факультета управления  
от 14. 01. 2011 г., протокол № 1.

Москва, 2011

## 1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Учебная дисциплина «Конфликтология» предназначена для реализации государственных требований к минимуму содержания и уровню подготовки выпускников по направлению «Менеджмент» высшего профессионального образования.

*Целью* изучения дисциплины является получение системных знаний о феномене конфликта и современных технологиях предотвращения и урегулирования конфликтов, развитие навыков по управлению и разрешению конфликтных ситуаций.

*Задачами* изучения курса являются

- ✓ знакомство с методологическими и теоретическими основами курса «Конфликтология»,
- ✓ раскрытие их сущности, функций и роли, возможности целенаправленного использования на практике; знакомство с философскими, социологическими и психологическими воззрениями на феномен конфликта,
- ✓ с конфликтологическими исследованиями и перспективами их развития в различных областях научного знания;
- ✓ систематизация имеющихся знаний о конфликтах в отечественной и зарубежной конфликтологии,
- ✓ изучение причин социальных конфликтов;
- ✓ знакомство с типологией конфликтных процессов;
- ✓ изучение методов управления и преодоления конфликтных ситуаций в организации.

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Данная учебная дисциплина относится к вариативному блоку дисциплин профессионального цикла изучается на 5 курсе по выбору студента, выполняет особые функции для обеспечения качества специальной теоретической и практической подготовки менеджеров, что означает формирование у студента в процессе обучения профессионально значимых качеств личности, а также позволяет студентам увидеть свои перспективы личностного и профессионального роста.

Курс «Конфликтология» тесно связан с философией, социологией, психологией, историей, правом, этикой и рядом других дисциплин общегуманитарного, социального и экономического цикла и менеджмента. Конфликтология опирается на достижения этих наук и синтезирует все то, что непосредственно относится к ее предмету.

Для успешного освоения курса "Конфликтология" необходимы знания дисциплин: культурология; деловое общение и этикет; управление человеческими ресурсами; деловые коммуникации; психология менеджмента и других.

## 3. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций (согласно ФГОС ВПО):

- владением культурой мышления, способностью к восприятию, обобщению и анализу информации, постановке цели и выбору путей её достижения (ОК-5);
  - умением логически верно, аргументированно и ясно строить устную и письменную речь (ОК-6);
  - готовностью к кооперации с коллегами, работе в коллективе (ОК-7);
  - способностью находить организационно-управленческие решения и готовностью нести за них ответственность (ОК-8);
  - умением использовать нормативные правовые документы в своей деятельности (ОК-9);
  - умением критически оценивать личные достоинства и недостатки (ОК-11);
- б) профессиональными (ПК):**
- способностью проектировать организационную структуру, осуществлять распределение полномочий и ответственности на основе их делегирования (ПК-2);
  - способностью эффективно организовать групповую работу на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды (ПК-5);
  - владеть различными способами разрешения конфликтных ситуаций (ПК-6);
  - способностью к анализу и проектированию межличностных, групповых и организационных коммуникаций (ПК-7);
  - владеть современными технологиями управления персоналом (ПК-14);
  - знакомством с основами межкультурных отношений в менеджменте, способностью эффективно выполнять свои функции в межкультурной среде (ПК-25);

В процессе изучения дисциплины студенты должны:  
**иметь представления:**

- об особенностях психологии личности, условиях инкультурации и социализации личности;
- о совместной деятельности и умении работать во взаимодействии с другими;
- о деловых и творческих отношениях с партнерами;
- об использовании устной и письменной речи, стилистических и иных выразительных средств для воздействия на партнеров и достижения взаимопонимания;
- об истории становления конфликтологии;
- о природе конфликта;

**знать;**

- основные теории конфликта,
- методологические основы науки;
- классификацию конфликта,
- схем анализа и методов диагностики конфликта;
- многообразие приемов и способов профилактики и урегулирования различных типов конфликтов;

**уметь:**

- распознавать модели поведения, закономерно приводящие партнеров по общению к эскалации противоборства;
- прогнозировать развитие конфликтной ситуации;
- предупреждать появление нежелательных конфликтов;
- выбирать наиболее эффективную тактику поведения в нестандартной ситуации.

**приобрести навыки:**

- профессионального мышления;
- профессиональной наблюдательности;
- эффективной коммуникации;
- управления эмоциональными переживаниями;
- поведения в стрессовой ситуации;
- позитивного влияния на партнеров;
- успешного ведения переговоров и защиту своих интересов.

#### 4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Рабочая программа рассчитана на 108 часов (3 зачетные единицы). Из них 98 часов отводится на самостоятельную работу студента и 10 часов на лекции и практические занятия.

##### ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН ДИСЦИПЛИНЫ(5 курс)

Наименование разделов и тем	Учебная нагрузка студента, час.				
	Максимальная	Самостоятельная	Обязательная при заочной форме обучения		
			Всего	В том числе:	
			Обзорно-устан. занятия	Лаб. раб, практич. занятия	
<b>Тема 1. Формирование основ конфликтологии</b>	7	7	-	-	-
<b>Тема 2. Характеристика и диагностика конфликтов</b>	12	11.5	0.5	0.5	-
<b>Тема 3. Источники конфликтов и стрессов</b>	12	11.5	0.5	0.5	-
<b>Тема 4. Динамика развития конфликта</b>	13	11.5	1.5	1	0.5
<b>Тема 5. Прогнозирование и предупреждение конфликтов</b>	12	10.5	1.5	1	0.5
<b>Тема 6. Стратегия разрешения конфликтов</b>	13	11.5	1.5	1	0.5
<b>Тема 7. Переговорный процесс как способ разрешения конфликтов.</b>	13	11.5	1.5	1	0.5
<b>Тема 8. Технология управления конфликтами</b>	13	11.5	1.5	1	0.5
<b>Тема 9. Роль руководителя в управлении конфликтами</b>	13	11.5	1.5	1	0.5

<b>Общая трудоемкость, часы</b>	<b>108</b>	<b>98</b>	<b>10</b>	<b>7</b>	<b>3</b>
<b>Зачетные единицы</b>	<b>3</b>				

## **5. ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **5.1. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ ДИСЦИПЛИНЫ**

#### **Тема 1. Формирование основ конфликтологии**

Традиции накопления конфликтологических идей мыслителями-гуманистами в античную эпоху, средние века- проблема согласия и насилия в религиозных учениях. Первые целостные концепции конфликта на рубеже XIX-XXвв. Основные концепции социального конфликта: социально-биологическая (Ч.Дарвин, Г.Спенсер, У.Самнер); социально-психологическая (З.Фрейд, К.Лоренс, К.Левин); теория насилия - классовая (К.Маркс, Ф.Энгельс, В.И.Ленин, Мао Цзэдун, Г.Маркуза, Ч.Р.Миллс); теория структурного функционализма (Т.Парсонс, Э.Мэйо); диалектическая концепция (Л.Козер, Р.Дарендорф, К.Боулдинг).

Становление конфликтологии как науки, влияние философии, социологии, психологии и других наук на формирование и развитие конфликтологических идей и взглядов.

Современные концепции конфликта: «концепция позитивно-функционального конфликта» Льюиса Козера; теория конфликта Кеннет Боулдинга; «Конфликтная модель общества» Р. Дарендорфа.

Формирование отечественной школы конфликтологии (теория эргатических конфликтов В.В. Дружинина, Д.С. Конторова и др.).

Конфликтология, ее предмет и задачи, история становления как науки. Методы исследования конфликтов: методы изучения и оценки личности (наблюдение, опрос, тестирование); методы изучения и оценки социально-психологических явлений в группах (наблюдение, опрос, социометрический метод).

#### **Тема 2. Характеристика и диагностика конфликтов**

Сущность конфликта. Функции конфликта. Классификация конфликтов. Методы диагностики и анализа конфликта (наблюдение, опрос, анализ результатов деятельности, метод экспертного интервью). Структура конфликта: субъекты конфликта, предмет конфликта, образ конфликтной ситуации, мотивы участников конфликта, позиции конфликтующих сторон. Предмет конфликта как объективно существующая или воображаемая проблема, являющаяся предметом спора, раздора или враждебности между вовлеченными в разрешение этой проблемы сторонами – индивидами, их группами и общностями. Объект конфликта. Анализ классических субъектов конфликта.

#### **Тема 3. Источники конфликтов и стрессов**

Факторы поведения человека. Групповые интересы и цели. Коммуникации как источник конфликта. Коммуникации как процесс с обратной связью. Механизм искажения информации. Основные функции коммуникаций. “Барьеры” коммуникаций. Модели поведения и типы конфликтных личностей. Понятие мотива как основной побудительной силы, управляющей поведением человека. Классификация внутриличностных конфликтов по К. Левину: эквивалентный (приближение - приближение); витальный (избегание - избегание); амбивалентный (приближение - избегание). Основные виды внутриличностного конфликта: мотивационный конфликт, нравственный конфликт, конфликт нереализованного желания, ролевой конфликт, адаптационный конфликт, конфликт неадекватной самооценки, невротический конфликт. Формы проявления и симптомы внутриличностных конфликтных взаимодействий: неврастения, эйфория, регрессия, проекция, номадизм, рационализм. Способы разрешения внутриличностных конфликтов. Исследование причин внутриличностных конфликтов отечественными психологами и социологами.

Взаимозависимость интересов и позиций конфликтующих сторон. Типичные межличностные конфликты: конфликты супругов; конфликты во взаимодействии родителей и детей; конфликты в звене «руководитель-подчинений»; инновационные конфликты. Разнообразные субъекты межгрупповой конфликтности: малые и большие трудовые коллективы, этнические группы, социальные слои и классы, религиозные объединения, партии и массовые движения. Консерватизм основных механизмов возникновения межгрупповых конфликтов: межгрупповая враждебность; объективный конфликт интересов; внутригрупповой фаворитизм.

Понятие стресса. Концепция стрессовых состояний Г.Селье.Взаимосвязь конфликтных ситуаций и стрессовых состояний.

#### **Тема 4. Динамика развития конфликта**

Понятие конфликтная ситуация и инцидент. Основные стадии развития классического конфликта: латентная (предконфликт), открытая, завершающая. Характеристика латентной стадии конфликта. Понятие конфликтной ситуации.

Этапы и фазы конфликтной ситуации. Открытая стадия (или собственно конфликт), включающая: инцидент-повод, эскалацию конфликта, сбалансированное противодействие. Эскалация конфликта, ее признаки, типы и пороги прохождения. Характеристика стадии завершения конфликта, ее варианты и особенности. Понятие «разрешение конфликта» как сведения до минимума предмета спора. Послеконфликтный период и его этапы: частичной и полной нормализации отношений. Динамика различных видов конфликтов: в условиях повседневной жизнедеятельности и в экстремальных условиях. Особенность протекания криминальных конфликтов.

#### **Тема 5. Прогнозирование и предупреждение конфликтов**

Понятие причины конфликта и его ключевое место в поиске путей его предупреждения и конструктивного разрешения. Объективно-субъективный характер причин конфликтов. Четыре группы факторов и причин конфликтов: объективные, организационно-управленческие, социально-психологические, личностные. Прогнозирование возможности возникновения и развития конфликта: социальные и личностные последствия конфликта; возникновение нежелательных конфликтных ситуаций; регулирование протекания конфликта, минимизирование потерь и использование конструктивного потенциала. Основная цель прогнозирования и методы этой деятельности: индуктивный и дедуктивный.

Особенности процесса прогнозирования конфликтных ситуаций: выявление симптомов; поиск и анализ информации; моделирование. Основные направления деятельности по предупреждению конфликтов: создание субъективных условий, препятствующих возникновению конфликтов; совершенствование и оптимизация менеджмента; устранение социально-психологических причин конфликтов на уровне межличностных отношений; устранение или блокирование личностных причин возникновения конфликтов. Технология предупреждения конфликтов.

Объективные, организационно-управленческие и социально-психологические условия профилактики конфликтов. Понятие «рефлексивных игр» как имитации рассуждений и поведения противника. Общие приемы рефлексивных игр: рефлексивный прогноз, рефлексивная защита, рефлексивное управление.

#### **Тема 6. Стратегия разрешения конфликтов**

Стили конфликтного поведения (сетка Томаса-Килмена): конфронтация (соперничество), сотрудничество, приспособление, компромисс и уход (уклонение) от решения проблемы.

Техника использования, основные показания к применению того или иного метода, возможные негативные последствия или преимущества методов в зависимости от ситуации.

Две группы методов неюридического разрешения конфликта: стратегические и тактические. Характеристика стратегических методов, применяемых для предупреждения дисфункциональных конфликтов: планирование социального развития; информированность работников о целях и ежедневной эффективности организации; наличие простой и доступной пониманию каждого сотрудника системы исчисления заработной платы.

Классические тактические методы управления конфликтами.

Понятие юридического конфликта, в котором спор связан с правоотношениями сторон. Четыре общих признака юридического конфликта. Три основные группы юридических средств разрешения конфликта: конституционные процедуры; судебное и арбитражное рассмотрение дел; административные процедуры. Формы завершения юридического конфликта: меры государственного принуждения; примирение сторон и условия их применения.

#### **Тема 7. Переговорный процесс как способ разрешения конфликтов**

Образ конфликтной ситуации как следствие отображения предмета конфликта в сознании субъектов конфликтного взаимодействия. Внутренние побудительные силы, подталкивающие субъектов социального взаимодействия к конфликту. Роль позиций конфликтующих сторон на ход конфликта и стиль переговорного процесса.

Институт переговоров как универсальный метод урегулирования конфликта. Виды переговоров, функции, динамика и правила поведения. Урегулирование конфликтов с участием третьей стороны. Особый вид деятельности, называемый медиацией. Основные роли третьей стороны: третейский судья, арбитр, посредник, консультант, помощник, наблюдатель, психотерапевт. Арбитр и посредник как наиболее эффективные типы участия третьей стороны в организационных конфликтах. Классификация

переговоров: переговоры о продлении действующих соглашений, о нормализации отношений, о перераспределении, о создании новых условий, о достижении побочных эффектов.

Анализ основных функций переговоров: информационная, коммуникативная, регуляции и координации действия, контроля, отвлечения внимания, пропаганды, проволок. Способы оценки успешности переговоров.

### **Тема 8. Конфликты в организации**

Типология конфликтов в организации. Факторы, способствующие нарастанию конфликтности в социально-трудовой сфере организации. Интегральный показатель социальной напряженности. Признаки социальной напряженности в организации: стихийные минисобрания; увеличение числа неявок на работу; снижение производительности труда; массовые увольнения по собственному желанию и т.д. Аспекты социально-трудовых конфликтов: экономические, социальные, политические, психологические. Динамика развития социально-трудовых конфликтов в организации, формы их проявления.

Роль межличностных конфликтов в управлении персоналом организации, способы их преодоления. Характеристика этапов управления межличностными конфликтами. Причины и факторы межличностных конфликтов по В. Линкольну. Специфика управления конфликтами между личностью и группой.

Роль коллектива в преодолении конфликтов. Организационный механизм управления конфликтами и стрессами.

### **Тема 9. Роль руководителя в управлении конфликтами**

Руководитель как субъект конфликта. Руководитель – посредник в конфликте. Методы управления конфликтом (структурные методы, метод картографии). Методика урегулирования конфликтов: психологическая подготовка к урегулированию конфликта; определение истинной проблемы, вызвавшей конфликт; поиски возможных вариантов решения проблемы; разработка и выбор вариантов решения конфликта; процесс урегулирования конфликта.

Технологии управления конфликтами (информационные, коммуникативные, социально-психологические, административно-экономические). Управление нейтрализацией стрессов. Личный пример руководителя в преодолении конфликтов и стрессов.

#### **5.2. ОСНОВНАЯ ЛИТЕРАТУРА:**

1. *Анцупов А.Я., Баклановский С.В.* Конфликтология в схемах и комментариях. Учебное пособие. 2-е изд., перераб. – СПб.: Питер, 2009.
2. *Атоян А.Д.* Конфликтология. Конспект лекций - М.: А-Приор; 2010 г.
3. *Емельянов С.М.* Практикум по конфликтологии.- Издательство: Питер; 2009
4. *Зеленков М.Ю.* Конфликтология - М.: Дашков и Ко; 2012
5. Конфликтология. *Под ред. В.П. Ратникова.* Учебник. Гриф МО РФ. 2008.
6. Конфликтология в социальной работе: Учебное пособие / А.Б. Белинская. - М.: Дашков и К, 2010.
7. *Цыбульская М.В.* Конфликтология - М.: 2009
8. Шейнов В.П. Управление конфликтами: теория и практика / В.П. Шейнов – Минск: Харвест, 2010

#### **5.3 ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ЛИТЕРАТУРА**

1. *Левин Стюарт* Разрешение конфликтов. От конфликта к сотрудничеству : Пер. с англ./ Стюарт Левин. -М.: Олимп-Бизнес, 2008.
2. Конфликтология : Учебник/ Под ред. Кибанова А.Я.. -М: ИНФРА-М, 2006
3. Психология деловых конфликтов: Хрестоматия. Учебное пособие. - Самара: - М, 2007.
4. *Шеллинг Т.* Стратегия конфликта/ Т. Шеллинг. -М.: ИРИСЭН, 2007.
5. *Шермерорн Дж.* Организационное поведение : 8-е изд./ Дж. Шермерорн, Дж. Хант, Р. Осборн. - СПб.: Питер, 2006

#### **ИНФОРМАЦИОННО-ПОИСКОВЫЕ СИСТЕМЫ**

1. <http://spb.org.ru/>
2. <http://www.uniyar.ac.ru/>
3. [www.humanities.edu.ru](http://www.humanities.edu.ru)
4. [www.conflictology.spb.ru/index\\_ru](http://www.conflictology.spb.ru/index_ru)

### **6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

- компьютеры с доступом в Интернет;
- доступ к поисковым системам.

## 7. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОРГАНИЗАЦИИ ИЗУЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Учебно-методический модуль по дисциплине "Конфликтология", составленный в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта и основной образовательной программой института по направлению «Менеджмент», включает в себя пособие (в объеме 108 часов), комплект контрольных заданий, которые способствуют систематизации знаний, обеспечивая их глубину и прочность.

Особое внимание уделено формированию у студентов основ научных знаний о конфликтах, развитию навыков самостоятельного применения знаний.

Учебно-методические материалы по данной дисциплине способствуют формированию у студентов навыков современного анализа дискуссионных проблем, выявлению различных точек зрения, по ним, формированию культуры мышления, воспитанию профессионально важных личностных качеств менеджера.

Научный подход предполагает системно организованные, принципиально структурированные, методологически точные знания о конфликтах, ориентацию на познание закономерностей реального мира и постижение объективной истины. Изучение материала ведется в форме, доступной пониманию студентов, соблюдается единство терминологии и обозначений.

Получение углубленных знаний по изучаемой дисциплине достигается путем знакомства с научными источниками и дополнительной научной литературой по проблематике дисциплины, анализа научных концепций ведущих зарубежных и российских ученых. Наряду с теоретическими знаниями, несомненно, важна и прикладная направленность конфликтологии, т.к. научное управление социальными процессами, в том числе и регулирование конфликтов, осуществляется на основе анализа конкретных ситуаций, планомерного и многостороннего влияния участников конфликтного взаимодействия, практического применения выверенных наукой рекомендаций.

Промежуточный контроль знаний студентов осуществляется на основе выполнения двух видов тестовых заданий (всего 108 и 90 вопросов), позволяющих оценить уровень теоретических знаний студентов по каждому разделу изучаемой дисциплины, а также контрольной и практической работ, способствующих систематизации знаний, в том числе конкретизации, сравнению и обобщению фактического материала в соответствии с поставленным заданием.

### **Разработчик:**

Д.п.н., профессор Шиян Л.К., профессор РИУ

### **Рецензент:**

К.ф.н., профессор Дядя С.Н., профессор РИУ

### Утверждение рабочей программы учебной дисциплины

Уполномоченный орган (должностное лицо)	Дата принятия решения	№ документа
Ученый совет факультета управления	14.01.2011	Протокол № 1

### Внесение изменений в рабочую программу учебной дисциплины

Уполномоченный орган (должностное лицо)	Дата принятия решения	№ документа
Ученый совет факультета управления	26.01.2012	Протокол № 1
Ученый совет факультета управления	17.01.2013	Протокол № 1
Ученый совет факультета управления	14.01.2014	Протокол № 1