

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Российский государственный гуманитарный университет»  
(ФГБОУ ВО «РГГУ»)

ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, УПРАВЛЕНИЯ И ПРАВА

ФАКУЛЬТЕТ УПРАВЛЕНИЯ

Кафедра управления

КОНФЛИКТОЛОГИЯ

Рабочая программа дисциплины

Направление подготовки – 38.03.02 «Менеджмент»

Наименование направленности – «Международный менеджмент»

Уровень высшего образования: бакалавриат

Форма обучения: очная

РПД адаптирована для лиц  
с ограниченными возможностями  
здоровья и инвалидов

Москва 2024

**КОНФЛИКТОЛОГИЯ**  
Рабочая программа дисциплины

Составитель:  
К.п.н., доцент Н.Н. Троицкая

Ответственный редактор  
д-р экон. наук, проф. Н. В. Овчинникова

**УТВЕРЖДЕНО**  
Протокол заседания кафедры  
№ 10 от 29.02.2024

## ОГЛАВЛЕНИЕ

<b>1. Пояснительная записка</b>	4
1.1. Цель и задачи дисциплины	4
1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций	4
1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы	5
<b>2. Структура дисциплины</b>	6
<b>3. Содержание дисциплины</b>	9
<b>4. Образовательные технологии</b>	11
<b>5. Оценка планируемых результатов обучения</b>	12
5.1. Система оценивания	12
5.2. Критерии выставления оценок	13
5.3. Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине	16
<b>6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины</b>	23
6.1. Список источников и литературы	23
6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	25
6.3. Профессиональные базы данных и информационно-справочные системы	25
<b>7. Материально-техническое обеспечение дисциплины</b>	26
<b>8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов</b>	27
<b>9. Методические материалы</b>	29
9.1. Планы практических (семинарских) занятий.	29
9.2. Методические рекомендации по подготовке письменных работ	33
9.3. Иные материалы	33

### Приложения

Приложение 1. Аннотация дисциплины

## 1. Пояснительная записка

### 1.1. Цель и задачи дисциплины

*Цель дисциплины:* формирование у студентов целостного представления о современной теории и практике изучения конфликтов, навыках профессионального поведения в конфликтных ситуациях и регулирования конфликтов, что позволит будущим специалистам оптимизировать взаимодействие с персоналом, клиентами, предупредить трудности взаимного непонимания, наладить отношения сотрудничества.

*Задачи курса:*

- изучить теоретические основы конфликта, закономерности его возникновения и протекания;
- ознакомить обучающихся с основными направлениями развития конфликтологической науки;
- рассмотреть многообразие конфликтов, понять их естественную неизбежность;
- сформировать умение принимать управленческие решения в нестандартных ситуациях, возникающих в организации;
- привить студентам навыки владения технологиями регулирования конфликтов.

### 1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций:

<i>Коды компетенции</i>	<i>Индикаторы компетенции</i>	<i>Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине</i>
УК-10 Способен принимать обоснованные экономически е решения в	<i>УК-10.1 Понимает экономические законы и их проявления в различных областях жизнедеятельности</i>	<i>Знать:</i> принципы и методологию объективного анализа конфликтов. <i>Уметь:</i> использовать категориальный аппарат в анализе конфликтных ситуаций различных областях жизнедеятельности. <i>Владеть:</i> навыками самостоятельного

различных областях жизнедеятель ности	<i>и</i>	нахождения оптимальных путей преодоления сложных конфликтных ситуаций, использования конфликта в качестве конструктивного инструмента для достижения поставленных целей.
	<i>УК-10.2 Способен планировать и принимать решения в сфере личных финансов</i>	<p><i>Знать:</i> оптимальные пути преодоления сложных конфликтных ситуаций, управления социальными конфликтами, использования конфликта в качестве конструктивного инструмента для достижения поставленных целей.</p> <p><i>Уметь:</i> применять технологии регулирования конфликтов при их возникновении, в том числе в сфере личных финансов.</p> <p><i>Владеть:</i> практическими навыками конфликтологической культуры будущего специалиста для успешной реализации профессиональной деятельности и саморазвития.</p>

### 1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Конфликтология» входит в обязательную часть учебного плана по направлению 380302 «Менеджмент». Дисциплина реализуется на факультете управления кафедрой управления.

## 2. Структура дисциплины

### Структура дисциплины для очной формы обучения

Общая трудоёмкость дисциплины составляет   3   з.е.,  108  академических часа (ов).

### Структура дисциплины для очной формы обучения

Объем дисциплины в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении учебных занятий:

Семестр	Тип учебных занятий	Количество часов
1	Лекции	20
1	Практические занятия	22
Всего:		42

Объем дисциплины (модуля) в форме самостоятельной работы обучающихся составляет 48\_ академических часа(ов), 18 часов выделяется на экзамен.

### 3. Содержание дисциплины

Наименование раздела дисциплины	Содержание
1. Конфликтология как наука	Конфликтология: предмет, цели, значение в обществе. Определение понятия «конфликт», анализ условий его возникновения. Конфликт как объект и предмет конфликтологии. Конфликт как свойство социальных систем. Социальные противоречия и социальные конфликты. Конфликт как феномен общественной жизни. Актуальные теоретико-

методологические и прикладные проблемы современной конфликтологии. Конфликтология в системе социально-гуманитарных наук. Междисциплинарные связи конфликтологии. Становление конфликтологии как учебной дисциплины в России и за рубежом. Роль конфликтологии в консолидации Российского общества.

Возникновение и развитие конфликтологических идей. Конфликтология как научное направление. История возникновения и основные направления в развитии социальной конфликтологии и социологии конфликтов (К. Маркс, Г. Зиммель, Л. Козер, М. Вебер, Р. Дарендорф, К. Боулдинг). Традиции исследования социальных конфликтов в отечественной социологии: исторические аспекты и современные подходы. Конфликтология как междисциплинарное направление исследования конфликта. Социологические теории конфликта. Психологические теории конфликта. Специфика социально-психологического подхода к конфликту. Прикладная конфликтология как практика работы с конфликтами.

Общая теория конфликта. Конфликт как социальное явление. Конфликт как форма социального взаимодействия, межличностной и межгрупповой коммуникации. Источники и

	<p>причины конфликтов. Классификация видов конфликтов: критерии и основные характеристики. Природа противоречия, лежащего в основе конфликта. Структурный конфликт и его разновидности. Конфликт ценностей. Конфликт отношений. Поведенческий конфликт. Конструктивные и деструктивные функции конфликтов. Диагностическая функция конфликтов и особенности ее проявления. Понятие конфликтной ситуации, возникновение и структура. Осознание ситуации как конфликтной ее участниками. Субъекты конфликта как элементы конфликтной ситуации. Типы и ранги субъектов конфликта. Влияние образов конфликтной ситуации на развитие конфликта. Динамика конфликтного взаимодействия. Стадии и фазовая динамика конфликта. Конфликт как процесс. Конфликтное взаимодействие и конфликтное поведение. Классификация типов поведения в конфликте по К. Томасу. Основные модели завершения конфликта.</p>
<p>2. Конфликты в различных сферах социального взаимодействия. Исследование и диагностика конфликтов.</p>	<p>Внутриличностные конфликты: специфика, формы проявления. Основные подходы к причинам и формам проявления внутриличностного конфликта (З. Фрейд, К. Юнг, Э. Фромм, К. Хорни, А. Адлер, А. Маслоу, К. Левин). Потребности, интересы, ценности и</p>



мотивы поведения личности. Внутренние и внешние противоречия личности и их взаимосвязь. Фрустрация, стрессы, конфликты и кризисы. Формы проявления внутриличностных конфликтов. Переживание как основа внутриличностного конфликта. Последствия и проявления внутриличностных конфликтов. Основные способы разрешения внутриличностных конфликтов. Психологическая защита на подсознательном и сознательном уровнях. Развитие стрессоустойчивости. Самоменеджмент как профилактика и технология регулирования внутриличностных конфликтов. Роль конфликта в формировании и развитии личности.

Межличностные и групповые конфликты: многообразие сфер существования. Причины возникновения межличностных конфликтов. Конфликт как форма социального взаимодействия. Ролевые конфликты. Манипуляция в межличностном взаимодействии. Разновидности манипуляций. Манипулятивное общение. Механизмы блокирования манипуляций. Влияние социальной и психологической зрелости личности на уровень ее конфликтности. Проявление индивидуально-психологических особенностей личности в ее стратегиях поведения в конфликте. Эмоциональное

состояние участников конфликта: сужение креативности, автоматизация поведения, эмоциональный дискомфорт. Рост эмоционального напряжения: страхи, агрессия, недоверие, фобии. Технологии работы с эмоциональным состоянием в процессе конфликта. Вербальные и невербальные техники урегулирования эмоционального состояния. Рационализация эмоций. Способы разрешения межличностных конфликтов. Проблема конфликтоустойчивости личности и группы. Малая социальная группа как первичный элемент социума. Групповая динамика, внутригрупповые структуры, проблемы лидерства в группе и конфликты. Групповые нормы, ценности, способы поведения и механизмы возникновения межгрупповых конфликтов. Функции межгруппового конфликта. Особенности возникновения, протекания и регулирования конфликтов в различных группах: организационно-производственных, учебно-педагогических, семейных. Социально-экономические, политические, национально-этнические процессы в современном обществе и конфликты между большими социальными группами. Возможности достижения консенсуса в обществе. Наиболее приемлемые стратегии конфликтного взаимодействия в

профессиональной деятельности специалистов социально-экономической и управленческой сфер.

Организационные конфликты: особенности протекания. Причины возникновения организационных конфликтов. Типология организационных конфликтов. Информационные и структурные конфликты в организации. Дисбаланс структуры рабочего места. Ценностный конфликт и его выражение в особенностях корпоративной культуры организации. Позитивные функции организационного конфликта: преодоление застоя жизнедеятельности; определение слабых мест в организационной структуре; формирование лидерства. Деструктивные функции конфликта в организации: ухудшение и разрушение коммуникаций; падение авторитета руководителя; рост напряженности между уровнями управления; снижение эффективности труда. Специфика инновационных конфликтов. Профилактика и методы регулирования. Роль руководителя в предупреждении и регулировании инновационных конфликтов. Стратегии управления организационным конфликтом. Трудовые конфликты как отражение проблем в социально-экономической и административно-управленческой системах организации.

Особенности протекания социально-трудовых конфликтов. Формы и методы урегулирования. Коллективный и индивидуальный договор и его роль в бесконфликтном взаимодействии. Социальное партнерство, его значение в предупреждении и успешном регулировании конфликтов.

Методы исследования и диагностики конфликтов. Анализ основных методологических подходов к исследованию проблемы конфликта, их возможности, трудности и ограничения. Сравнительная характеристика методологических принципов основных школ и направлений конфликтологии: характеристика психологического и социально-психологического подходов. Принципы и критерии анализа конфликтной ситуации. Приемы обнаружения позиций, интересов и мотивов субъектов конфликтного взаимодействия. Способы актуализации конфликта и его регулирования. Диагностика конфликтной ситуации с использованием методики «справедливых (объективных) критериев» и «справедливых процедур». Диагностика конфликтной ситуации с использованием методики НАОС (наилучшая альтернатива обсуждаемому соглашению). Принцип «пределов» в анализе и диагностике конфликта. Издержки, функции и альтернативы

	<p>«пределам». Диагностика потенциальной и актуальной конфликтной ситуации. Диагностика факторов и причин конфликта. Диагностика конфликта на разных этапах его развития. Рациональное и эмоциональное измерение конфликта. Определение основной проблемы конфликта, подлежащей урегулированию. Принципы анализа и диагностики конфликтов социально-экономической сферы. Алгоритм диагностики конфликта. Определение предмета, субъектов и целей конфликта. Этапы диагностики конфликта. Определение уровня, вида, типа конфликта. Характеристика ситуации и среды конфликта. Урегулирование постконфликтной ситуации. Выявление функций конфликта.</p>
<p>3. Основы предупреждения, регулирования и управления конфликтами</p>	<p>Прогнозирование и предупреждение конфликтов. Понятие о способах прогнозирования и профилактики конфликтов. Особенности прогнозирования и профилактики конфликтов. Социально-психологические условия профилактики конфликтов. Самоконтроль и саморегуляция. Уважение, прагматизм, доверие. Учет индивидуальных особенностей субъектов. Толерантность и различия. Методы достижения эффективности в работе с персоналом и клиентами. Предупреждение конфликтов компетентным оцениванием. Выявление и разрешение</p>

проблемных ситуаций взаимодействия как способ профилактики возможного возникновения конфликтов. Соблюдение правовых норм как основа профилактики конфликтов. Роль профессиональных и личностных качеств специалиста в прогнозировании и профилактике конфликтных ситуаций.

Управление социальными конфликтами. Понятие управления конфликтом. Содержание управления конфликтами. Основные этапы управления: прогнозирование, предупреждение или стимулирование конфликта, регулирование и разрешение. Стратегии и алгоритм управления конфликтами. Управление конфликтом как минимизация его отрицательных последствий. Изменение конфликтной ситуации. Изменение значимости конфликтной ситуации. Силовые способы управления конфликтом. Локализация и фрагментация конфликта. Управление конфликтующей системой. Структурные способы управления конфликтом. Замена объекта конфликта. Административный ресурс. Анализ технологии управления конфликтным взаимодействием: общие исходные положения, технологические процедуры, технологический инструментарий, этапы внедрения, критерии и методы «замера» результатов. Схема овладения конфликтной ситуацией: анализ и коррекция

представлений и отношений в предконфликтной ситуации и в процессе конфликта.

Переговорный процесс как технология регулирования конфликтов. Организация переговорного процесса как основного метода регулирования конфликтов. Конструктивные и деструктивные принципы и модели организации переговорного процесса. Основные характеристики стандартных методов ведения переговоров. Методика «принципиальных переговоров», ее особенности, конструктивные начала и нравственно-этические принципы. Методика «позиционных переговоров», специфика, возможности, ограничения. Методика «альтернативных переговоров», характеристика, условия применения, основные принципы. «Мета-игра» как способ ведения переговоров: основные характеристики, преимущества, ограничения и условия использования. Процедура переговоров. Роли участников переговорного процесса. Посредничество как способ урегулирования конфликта. Основные принципы деятельности посредника. Структура и механизмы посреднической деятельности. Менеджер как посредник. Требования, предъявляемые к личности посредника. Типы посредников. Проблема ответственности социального работника за социально-психологические

	<p>исходы разрешенного и неразрешенного конфликтов. Психологические механизмы личностной самозащиты посредника в процессе ведения переговоров с субъектами конфликтного взаимодействия. Основные этические принципы посреднической деятельности в процессе урегулирования конфликтов.</p>
--	---

#### **4. Образовательные технологии**

При реализации программы дисциплины «Конфликтология» используются различные образовательные технологии, направленные на формирование заявленных компетенций. В аудиторную нагрузку входят лекционные и семинарские занятия и формы контроля. Используются активные и интерактивные формы проведения занятий. При реализации программы дисциплины используются: проблемный метод изложения лекционного материала, решение практических задач по вопросам темы на семинарских занятиях. Самостоятельная работа подразумевает подготовку к семинарским занятиям, проводимым в форме разбора конкретных ситуаций; индивидуальную работу в компьютерном классе и библиотеке. Изучение дисциплины заканчивается тестированием.

#### **5. Оценка планируемых результатов**

##### **5.1 Система оценивания**

В процессе изучения курса проводится контроль знаний, который предполагает учет результатов самостоятельной работы по выполнению типовых и ситуационных заданий, а также степени участия студентов в обсуждении вопросов на семинарских занятиях.



Оценка знаний представляет собой совокупность различных показателей работы студента по дисциплине «Социальная ответственность бизнеса»: активное участие в дискуссиях на занятиях, результаты тестирования, выполнение практических заданий. Промежуточный контроль проводится в форме тестирования и защиты проекта.

Форма контроля	Максимальное количество баллов	
	За одну работу	Всего
1. Участие в обсуждении теоретических вопросов на семинарских занятиях	5 баллов	20 баллов
2. Выполнение практических заданий на семинарских занятиях	10 баллов	40 баллов
3. Промежуточная аттестация (тестирование, защита проекта)		40 баллов
4. Итого за семестр (дисциплину) экзамен		100 баллов

Полученный совокупный результат (максимум 100 баллов) конвертируется в традиционную шкалу оценок и в шкалу оценок Европейской системы переноса и накопления кредитов (European Credit Transfer System; далее – ECTS) в соответствии с таблицей:

100- балльная шкала	Традиционная шкала		Шкала ECTS
95-100	Отлично	Зачтено	A
83-94			B
68-82	Хорошо		C
56-67			D
50-55			E
20-49	Неудовлетворительно	не зачтено	FX

## 5.2. Критерии выставления оценки по дисциплине

### *Текущий контроль*

При оценивании устного опроса и участия в дискуссии на семинаре учитываются:

- степень раскрытия содержания материала (0-2 балла);

- изложение материала (грамотность речи, точность использования терминологии и символики, логическая последовательность изложения материала (0-2 балла);

- знание теории изученных вопросов, сформированность и устойчивость используемых при ответе умений и навыков (0-1 балл).

При оценивании выполнения практических заданий учитывается:

- знание теории изученных вопросов, правильное использование полученных знаний (0-1 балла);

- полнота выполнения типового задания и/или ситуационной задачи, полнота осмысления реальной профессионально-ориентированной ситуации, необходимой для решения данной проблемы (0-2 балла);

- правильность выбора методов и моделей, позволяющие оценивать и диагностировать умения и навыки синтезировать, анализировать, обобщать фактический и теоретический материал с формулированием конкретных выводов, установлением причинно-следственных связей, поиском рациональных альтернативных вариантов (0-3 балла).

#### *Промежуточная аттестация (зачет с оценкой)*

При проведении промежуточной аттестации студент должен ответить на 3 вопроса (два вопроса теоретического характера и один вопрос практического характера).

При оценивании ответа на вопрос теоретического характера учитывается:

- теоретическое содержание не освоено, знание материала носит фрагментарный характер, наличие грубых ошибок в ответе (1-3 балла);

- теоретическое содержание освоено частично, допущено не более двух-трех недочетов (4-7 баллов);

- теоретическое содержание освоено почти полностью, допущено не более одного-двух недочетов, но обучающийся смог бы их исправить самостоятельно (8-11 баллов);

- теоретическое содержание освоено полностью, ответ построен по собственному плану (12-20 баллов).

При оценивании ответа на вопрос практического характера учитывается:

- ответ содержит менее 20% правильного решения (1-2 балла);
- ответ содержит 21-89 % правильного решения (3-10 баллов);
- ответ содержит 90% и более правильного решения (11-20 баллов).

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
100-83/ А,В	«отлично»/ «зачтено (отлично)»/ «зачтено»	<p>Выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил теоретический и практический материал, может продемонстрировать это на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся исчерпывающе и логически стройно излагает учебный материал, умеет увязывать теорию с практикой, справляется с решением задач профессиональной направленности высокого уровня сложности, правильно обосновывает принятые решения.</p> <p>Свободно ориентируется в учебной и профессиональной литературе.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «высокий».</p>
82-68/ С	«хорошо»/ «зачтено (хорошо)»/ «зачтено»	<p>Выставляется обучающемуся, если он знает теоретический и практический материал, грамотно и по существу излагает его на занятиях и в ходе промежуточной аттестации, не допуская существенных неточностей.</p> <p>Обучающийся правильно применяет теоретические положения при решении практических задач профессиональной направленности разного уровня сложности, владеет необходимыми для этого навыками</p>

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
		<p>и приёмами.</p> <p>Достаточно хорошо ориентируется в учебной и профессиональной литературе.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «хороший».</p>
67-50/ D,E	<p>«удовлетворительно»/ «зачтено (удовлетворительно)»/ «зачтено»</p>	<p>Выставляется обучающемуся, если он знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает отдельные ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся испытывает определённые затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, владеет необходимыми для этого базовыми навыками и приёмами.</p> <p>Демонстрирует достаточный уровень знания учебной литературы по дисциплине.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «достаточный».</p>
49-0/ F,FX	<p>«неудовлетворительно»/ не зачтено</p>	<p>Выставляется обучающемуся, если он не знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает грубые ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся испытывает серьёзные затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, не владеет необходимыми для этого навыками и приёмами.</p> <p>Демонстрирует фрагментарные знания учебной литературы по дисциплине.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной</p>

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
		аттестации. Компетенции на уровне «достаточный», закреплённые за дисциплиной, не сформированы.

5.3.Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

### *Типовые задания по курсу*

#### **Задание 1**

#### **Проверочная работа**

1. Сущность и структура конфликта.
2. Предпосылки возникновения конфликтов.
3. Виды конфликтов и их классификации.
4. Динамика конфликта.
5. Характеристика личностных конфликтов и их последствия.
6. Трансактный анализ Э. Берна.
7. Картографический анализ конфликта (Ш. Фейр, Х. Корнелиус, В.Ковалев).
8. Ресурсный анализ личностного конфликта.
9. Концепция конструктивного конфликта.
- 10.Методика МАКС В.А. Смехова.

#### **Задание 2**

#### **Подготовка презентаций по темам**

Подготовить презентации докладов по темам:

1. Эволюция научных воззрений на конфликт
2. Проблема насилия в религиозных учениях
3. Отражение конфликтов в искусстве и средствах массовой информации

#### 4. Практические знания и опыт как источник конфликтологических идей

### Задание 3

#### Тест

1. Теория появления, развития и разрешения конфликтов – ...
  - а: конфликтология
  - б: психология
  - в: психология конфликта
  - г: социальная психология
2. ### – античный философ, «отец» теории конфликтов
  - а: Цицерон
  - б: Аристотель
  - в: Гераклит
  - г: Платон
3. Движущие силы конфликта
  - а: конфликтогены
  - б: потребности
  - в: инциденты
  - г: интересы
  - д: ценности
4. Типы конфликтов в зависимости от источников возникновения:
  - а: социальные
  - б: объективно-обусловленные
  - в: межличностные
  - г: субъективно-обусловленные
  - д: этнические
5. ### конфликты характеризуются явно выраженным столкновением сторон в виде ссор, споров, драк
  - а: открытые
  - б: скрытые

в: социальные

г: затяжные

б. ### – участники конфликта, совершающие активные действия (атакующие или оборонительные) друг против друга

а: подстрекатели

б: противоборствующие стороны

в: конфликтогены

г: пособники

7. Конфликтная ситуация, когда требования к личности выходят за пределы общепринятой «нормы» – ...

а: неустойчивая

б: повседневная

в: периодическая

г: трудная

д: опасная

8. Основные формы участия третьей стороны в урегулировании и разрешении конфликта:

а: арбитраж

б: конкуренция

в: суд

г: партнерство

д: посредничество

9. ### – устойчивая система мировоззренческих, психологических и поведенческих признаков, характеризующих человека

а: индивид

б: психика

в: субъект деятельности

г: личность

10. Негативные последствия внутриличностного конфликта:

а: закаливание характера

б: стрессы

в: неврозы

г: усиление привлекательности еще недоступной цели

д: повышенная тревожность

11. ### конфликт – столкновение, возникающее между двумя и более индивидуумами

а: внутриличностный

б: межличностный

в: групповой

г: социальный

12. Вынужденный метод завершения конфликта – ...

а: компромисс

б: сотрудничество

в: принуждение

г: сглаживание

13. Типы конфликтных личностей:

а: активный

б: демонстративный

в: ригидный

г: позитивный

д: неуправляемый

е: сверхточный

14. Межличностные методы воздействия на конфликты:

а: сотрудничество

б: четкая формулировка и разъяснение требований к работе

в: установка общеорганизационных целей

г: принуждение

д: сглаживание

е: компромисс



15. ### конфликт – состояние дезорганизации по отношению к предшествовавшему равновесию в группе

а: внутриличностный

б: групповой

в: межличностный

г: социальный

16. Позитивные последствия конфликтов в организации:

а: выявление скрытых недостатков и просчетов

б: усиление напряженности в отношениях между оппонентами

в: снятие внутреннего напряжения и стабилизация обстановки

г: адаптация и социализация членов коллектива

17. ### доказал, что развитие живой природы осуществляется в условиях постоянной борьбы за выживание

а: Г. Гегель

б: А. Смит

в: Ч. Дарвин

г: Ф. Беккон

18. ### – это участники конфликтного взаимодействия

а: субъекты конфликта

б: объект конфликта

в: инцидент

г: конфликтная ситуация

19. Типы конфликтов в зависимости от длительности протекания:

а: социальные

б: межличностные

в: кратковременные

г: затяжные

20. ### – стремление к противоположным целям или использование различных средств для их достижения

а: конфликтная ситуация

б: инцидент

в: вражда

г: конфликтоген

### **Контрольные вопросы к экзамену по курсу**

1. Исторические особенности отношения общества к конфликту. Предмет конфликтологии.
2. Конфликт как социальный феномен общественной жизни.
3. Задачи конфликтологии в различных сферах человеческого взаимодействия.
4. Теоретические предпосылки возникновения конфликтологии.
5. Этапы развития конфликтологии.
6. Конфликтный функционализм Г. Зиммеля.
7. Социал-дарвинистская концепция конфликта: представители, особенности.
8. Равновесная и конфликтная модели: сравнительный анализ.
9. Диалектическая теория конфликта К. Маркса.
10. Функциональная концепция конфликта Т. Парсонса.
11. Особенности изучения конфликта в теории Л. Козера.
12. Концепция конфликта Р. Дарендорфа.
13. Общая теория конфликта Р. Боулдинга.
14. Конфликт как форма воспроизводства общества А. Турена.
15. Особенности отношения к конфликту в отечественной науке.
16. Структура социального конфликта.
17. Источники и причины возникновения социальных конфликтов.
18. Динамическая модель конфликта.
19. Функции социальных конфликтов.
20. Проблема типологии конфликтов. 21. Диагностика конфликтов.
22. Причины и источники внутриличностных конфликтов и формы их проявления.

23. Основные подходы к пониманию внутриличностного конфликта.
24. Виды внутриличностных конфликтов.
25. Основные способы разрешения внутриличностных конфликтов.
26. Понятие межличностных конфликтов, их причины.
27. Особенности межличностных конфликтов, их динамика.
28. Характеристика основных стилей поведения, их положительные и отрицательные стороны.
29. Групповой процесс: особенности, динамика.
30. Причины возникновения групповых конфликтов и их классификация.
31. Групповые нормы, ценности и стереотипы поведения.
32. Последствия и функции внутригруппового конфликта.
33. Предупреждение межличностных и групповых конфликтов.
34. Конфликты в организациях: особенности возникновения и протекания.
35. Конфликты между руководителями и подчиненными, их предупреждение, регулирование.
36. Трудовые конфликты и пути их разрешения.
37. Особенности инновационных конфликтов.
38. Причины возникновения, структура и функции педагогических конфликтов.
39. Особенности педагогических конфликтов.
40. Конфликты между учениками, их характер, возрастные особенности.
41. Предупреждение и регулирование педагогических конфликтов.
42. Супружеские конфликты. Социально-психологические и ролевые различия супругов.
43. Причины и источники супружеских конфликтов.
44. Способы разрешения супружеских конфликтов.
45. Причины возникновения, типология и структура семейных конфликтов.
46. Функции и последствия конфликтов в семье.
47. Природа этно-национальных конфликтов, их причины и участники.

48. Особенности этно-национальных конфликтов, роль культурных и религиозных факторов.
49. Проблема конфликта в организации. Роль и задачи руководителя в регулировании конфликтных ситуаций.
50. Регулирование современных национальных противоречий в России.
51. Понятие и типология политического конфликта.
52. Социальные и психологические причины политических конфликтов.
53. Конфликты власти, их специфика. Проблемы достижения социально-политического согласия в обществе.
54. Переговоры как один из основных методов разрешения конфликта. Посредничество в переговорах.
55. Переговорные стили, их особенности.
56. Предпосылки и механизмы разрешения конфликтов: общие положения.
57. Этические моменты в деятельности руководителя при разрешении конфликтов.
58. Субъективные аспекты конфликта, типы участников конфликта, их психология.
59. Место конфликтологии в системе наук об обществе.
60. Движущие силы и мотивация конфликтов. Конфликты потребностей, интересов, ценностей, норм.
61. Источники и причины конфликтов в социально-экономической сфере.
62. Охарактеризуйте основные субъекты конфликтного взаимодействия в социально-экономической сфере.

## **6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

### **6.1. Список источников и литературы**

#### *Источники*

Конституция Российской Федерации. — Москва: ИНФРА-М, 2019. — 52 с. <https://new.znaniium.com/catalog/product/1003253>

Гражданский кодекс Российской Федерации: Части I, II, III. - Москва: ИНФРА-М, 2007. - 496 с. <https://new.znaniium.com/catalog/product/122306>

Трудовой кодекс РФ (ТК РФ) от 30.12.2001 N 197-ФЗ /Собрание законодательства РФ, 07.01.2002, N 1 (ч. 1).

Международный стандарт ISO 26000:2010 «Руководство по социальной ответственности» <https://www.iso.org/ru/iso-26000-social-responsibility.html>

Федеральный закон «О благотворительной деятельности и добровольчестве (волонтерстве)» от 11.08.1995 N 135-ФЗ [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_7495](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_7495)

Федеральный закон «О рекламе» от 13.03.2006 N 38-ФЗ [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_58968](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_58968)

### *Литература*

1. Егидес А.П. Психология конфликта [Электронный ресурс]: учебное пособие / А.П. Егидес. – М. : Синергия, 2013. — 320 с.

<http://www.iprbookshop.ru/17043.html>

2. Емельянов С.М. Конфликтология: учебник и практикум для вузов / С.М. Емельянов. – М.: Юрайт, 2023. – 322 с.

<https://urait.ru/bcode/514458>

3. Волков Б.С. Конфликтология [Электронный ресурс]: учебное пособие / Б. С. Волков, Н. В. Волкова; под ред. Б.С. Волкова; ГОУ ВПО «Московский гос. обл. университет». – М.: КноРус, 2016. – 400 с.

<http://www.book.ru/book/917091>

4. Конфликтология: учебник / под ред. В.П. Ратникова. - 3-е изд., перераб. и доп. – М.: Юнити Дана, 2017. – 543 с.

<http://www.iprbookshop.ru/71180.html>

5. Кузьмина Т. В. Конфликтология [Электронный учебник]: Учебное пособие/ Кузьмина Т.В. – Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2012. – 420 с.

<http://iprbookshop.ru/645>

6. Лопарев А.В. Конфликтология: учебник для академического бакалавриата / А.В. Лопарев, Д.Ю. Знаменский. – М.: Юрайт, 2018. – 290 с.  
[www.biblio-online.ru/book/A3965F22-B30E-46E8-B7AC-DB744E01CBF8](http://www.biblio-online.ru/book/A3965F22-B30E-46E8-B7AC-DB744E01CBF8)
7. Светлов В.А. Современное введение в конфликтологию для бакалавров и специалистов [Электронный ресурс] / В.А. Светлов. – Электрон. текстовые данные. – Саратов: Вузовское образование, 2014. – 391 с.  
<http://www.iprbookshop.ru/20716.html>
8. Семенов В.А. История зарубежной конфликтологии в 2 т. Том 1: учебник для бакалавриата и магистратуры / В.А. Семенов. — 2-е изд., испр. и доп. — М.: Юрайт, 2018. – 214 с.  
[www.biblio-online.ru/book/8BF3A783-783D-4917-A728-3027D7CACE34](http://www.biblio-online.ru/book/8BF3A783-783D-4917-A728-3027D7CACE34)
9. Семенов В.А. Конфликтология [Электронный учебник]: История, теория, методология Учебное пособие/ Семенов В. А. – Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2012. – 384 с. Режим доступа: <http://iprbookshop.ru/6970>
10. Словарь по конфликтологии [Электронный ресурс]: словарь/ С.Б. Никонова и др. – 2-е изд. – Электрон. текстовые данные. – Саратов: Вузовское образование, 2019. – 325 с.  
<http://www.iprbookshop.ru/79794.html>

*Литература на иностранных языках*

11. Carroll A.B. Corporate social responsibility: Evolution of a definitional construct. - Business and Society, 1999. – 131 p.  
<https://philpapers.org/rec/CARCSR-5>
12. Drucker P.F. The new meaning of corporate social responsibility. - California Management Review, 1984. – 317 p.
13. Engage Toolkit for Practitioners with an International Responsibility [Electronic resource]. – Electronic data. – London: Business in the community, 2008. - 1 electronic optical disk (CD-ROM).
14. Friedman M. The Social Responsibility of Business is to Increase Profits // Times Magazine. 1986. July-August. P 86.

15. Paton N. Is CSR to blame for America's financial collapse? [Electronic resource]. – Electronic data. – Washington, cop. 2008. – Mode access: <http://www.management-issues.com/2008/9/26/research/is-csr-to-blame-foramericas-financial-collapse.asp>

## 6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

Агентство стратегических инициатив. [Электронный ресурс], режим доступа <https://asi.ru>

Журнал HR-Portal [Электронный ресурс], режим доступа <https://hr-portal.ru>

Организационные конфликты [Электронный ресурс], режим доступа <http://www.akdi.ru>

Проблемы социально-трудовых конфликтов [Электронный ресурс], режим доступа <http://www.glavbukh.ru>

Социальные конфликты в современном обществе [Электронный ресурс], режим доступа <http://www.ttru.net>

Социальные конфликты: теоретические и прикладные аспекты [Электронный ресурс], режим доступа <http://www.bookdk.com>

## 6.3. Профессиональные базы данных и информационно-справочные системы

Доступ к профессиональным базам данных: <https://liber.rsuh.ru/ru/bases>

Информационные справочные системы:

1. Консультант Плюс
2. Гарант

## 7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Для обеспечения дисциплины «Управленческие решения» используется материально-техническая база образовательного учреждения: компьютерные классы и научная библиотека РГГУ.

Состав программного обеспечения:

№ п/п	Наименование ПО	Производитель	Способ распространения (лицензионное или
-------	-----------------	---------------	---

			<i>свободно распространяемое)</i>
1	Windows 10 Pro	Microsoft	лицензионное
2	Microsoft Office 2016	Microsoft	лицензионное
3	Kaspersky	Лаборатория Касперского	лицензионное

## **8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов**

В ходе реализации дисциплины используются следующие дополнительные методы обучения, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в зависимости от их индивидуальных особенностей:

для слепых и слабовидящих:

- лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;
- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением, или могут быть заменены устным ответом;
- обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;
- для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство; возможно также использование собственных увеличивающих устройств;
- письменные задания оформляются увеличенным шрифтом;
- экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

для глухих и слабослышащих:

- лекции оформляются в виде электронного документа, либо предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;
- письменные задания выполняются на компьютере в письменной форме;
- экзамен и зачёт проводятся в письменной форме на компьютере; возможно проведение в форме тестирования.

для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;



- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением;
- экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

При необходимости предусматривается увеличение времени для подготовки ответа.

Процедура проведения промежуточной аттестации для обучающихся устанавливается с учётом их индивидуальных психофизических особенностей. Промежуточная аттестация может проводиться в несколько этапов.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения предусматривается использование технических средств, необходимых в связи с индивидуальными особенностями обучающихся. Эти средства могут быть предоставлены университетом, или могут использоваться собственные технические средства.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

Обеспечивается доступ к информационным и библиографическим ресурсам в сети Интернет для каждого обучающегося в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

для слепых и слабовидящих:

- в печатной форме увеличенным шрифтом;
- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла.

для глухих и слабослышащих:

- в печатной форме;
- в форме электронного документа.

для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме;
- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла.

Учебные аудитории для всех видов контактной и самостоятельной работы, научная библиотека и иные помещения для обучения оснащены специальным оборудованием и учебными местами с техническими средствами обучения:

для слепых и слабовидящих:

- устройством для сканирования и чтения с камерой SARA CE;
- дисплеем Брайля PAC Mate 20;
- принтером Брайля EmBraille ViewPlus;

для глухих и слабослышащих:

- автоматизированным рабочим местом для людей с нарушением слуха и слабослышащих;

- акустический усилитель и колонки;
- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
- передвижными, регулируемые эргономическими партами СИ-1;
- компьютерной техникой со специальным программным обеспечением.

## **9. Методические материалы**

### **9.1. Планы семинарских занятий**

Практическое занятие 1. Возникновение и развитие конфликтологических идей

Вопросы для обсуждения:

1. История возникновения и основные направления в развитии социальной конфликтологии и социологии конфликтов (К. Маркс, Г. Зиммель, Л. Козер, М. Вебер, Р. Дарендорф, К. Боулдинг).
2. Традиции исследования социальных конфликтов в отечественной социологии: исторические аспекты и современные подходы.
3. Конфликтология как междисциплинарное направление исследования конфликта.
4. Социологические теории конфликта.
5. Психологические теории конфликта.
6. Специфика социально-психологического подхода к конфликту.
7. Прикладная конфликтология как практика работы с конфликтами.

Практическое занятие 2. Общая теория конфликта

Вопросы для обсуждения:

1. Конфликт как социальное явление.
2. Конфликт как форма социального взаимодействия, межличностной и межгрупповой коммуникации.
3. Источники и причины конфликтов.
4. Классификация видов конфликтов.
5. Понятие конфликтной ситуации, возникновение и структура.
6. Осознание ситуации как конфликтной ее участниками.

7. Динамика конфликтного взаимодействия.
8. Стадии и фазовая динамика конфликта. Конфликт как процесс.

Практическое занятие 3. Внутриличные конфликты: специфика, формы проявления

Вопросы для обсуждения:

1. Основные подходы к причинам и формам проявления внутриличного конфликта (З. Фрейд, К. Юнг, Э. Фромм, К. Хорни, А. Адлер, А. Маслоу, К. Левин).
2. Потребности, интересы, ценности и мотивы поведения личности.
3. Внутренние и внешние противоречия личности и их взаимосвязь.
4. Фрустрация, стрессы, конфликты и кризисы.
5. Формы проявления внутриличных конфликтов.
6. Последствия и проявления внутриличных конфликтов.
7. Развитие стрессоустойчивости.
8. Самоменеджмент как профилактика и технология регулирования внутриличных конфликтов.

Практическое занятие 4. Межличностные и групповые конфликты: многообразие сфер существования

Вопросы для обсуждения:

1. Причины возникновения межличностных конфликтов.
2. Конфликт как форма социального взаимодействия.
3. Ролевые конфликты.
4. Манипуляция в межличностном взаимодействии.
5. Разновидности манипуляций.
6. Проявление индивидуально-психологических особенностей личности в ее стратегиях поведения в конфликте.

7. Эмоциональное состояние участников конфликта: сужение креативности, автоматизация поведения, эмоциональный дискомфорт.
8. Групповая динамика, внутригрупповые структуры, проблемы лидерства в группе и конфликты.

Практическое занятие 5. Организационные конфликты: особенности протекания

Вопросы для обсуждения:

1. Причины возникновения организационных конфликтов.
2. Типология организационных конфликтов.
3. Информационные и структурные конфликты в организации.
4. Позитивные функции организационного конфликта.
5. Деструктивные функции конфликта в организации.
6. Специфика инновационных конфликтов.
7. Роль руководителя в предупреждении и регулировании инновационных конфликтов.
8. Трудовые конфликты как отражение проблем в социально-экономической и административно-управленческой системах организации.

Практическое занятие 6. Методы исследования и диагностики конфликтов.

Вопросы для обсуждения:

1. Анализ основных методологических подходов к исследованию проблемы конфликта, их возможности, трудности и ограничения.
2. Сравнительная характеристика методологических принципов основных школ и направлений конфликтологии.
3. Принципы и критерии анализа конфликтной ситуации.
4. Диагностика конфликтной ситуации с использованием различных методик.

5. Принципы анализа и диагностики конфликтов социально-экономической сферы.
6. Алгоритм диагностики конфликта.
7. Этапы диагностики конфликта.
8. Урегулирование постконфликтной ситуации.
9. Выявление функций конфликта.

#### Практическое занятие 7. Прогнозирование и предупреждение конфликтов

Вопросы для обсуждения:

1. Понятие о способах прогнозирования и профилактики конфликтов.
2. Особенности прогнозирования и профилактики конфликтов.
3. Методы достижения эффективности в работе с персоналом и клиентами.
4. Предупреждение конфликтов компетентным оцениванием.
5. Роль профессиональных и личностных качеств специалиста в прогнозировании и профилактике конфликтных ситуаций.

#### Практическое занятие 8. Управление социальными конфликтами

Вопросы для обсуждения:

1. Основные этапы управления: прогнозирование, предупреждение или стимулирование конфликта, регулирование и разрешение.
2. Стратегии и алгоритм управления конфликтами.
3. Управление конфликтом как минимизация его отрицательных последствий.
4. Силовые способы управления конфликтом.
5. Управление конфликтующей системой.
6. Структурные способы управления конфликтом.
7. Анализ технологии управления конфликтным взаимодействием.

Практическое занятие 9. Переговорный процесс как технология регулирования конфликтов

Вопросы для обсуждения:

1. Организация переговорного процесса как основного метода регулирования конфликтов.
2. Конструктивные и деструктивные принципы и модели организации переговорного процесса.
3. Основные характеристики стандартных методов ведения переговоров.
4. Процедура переговоров. Роли участников переговорного процесса.
5. Посредничество как способ урегулирования конфликта.
6. Проблема ответственности социального работника за социально-психологические исходы разрешенного и неразрешенного конфликтов.

**9.2.** Методические рекомендации по подготовке письменных работ

Письменные работы (курсовая работа, эссе, реферат, доклад и т.п.) учебным планом не предусмотрены.

**9.3.** Иные материалы

Не предусмотрены

## АННОТАЦИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

*Цель дисциплины:* формирование у студентов целостного представления о современной теории и практике изучения конфликтов, навыках профессионального поведения в конфликтных ситуациях и регулирования конфликтов, что позволит будущим специалистам оптимизировать взаимодействие с персоналом, клиентами, предупредить трудности взаимного непонимания, наладить отношения сотрудничества.

*Задачи курса:*

- изучить теоретические основы конфликта, закономерности его возникновения и протекания;
- ознакомить обучающихся с основными направлениями развития конфликтологической науки;
- рассмотреть многообразие конфликтов, понять их естественную неизбежность;
- сформировать умение принимать управленческие решения в нестандартных ситуациях, возникающих в организации;
- привить студентам навыки владения технологиями регулирования конфликтов.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

***Знать:***

- принципы и методологию объективного анализа конфликтов; оптимальные пути преодоления сложных конфликтных ситуаций, управления социальными конфликтами, использования конфликта в качестве конструктивного инструмента для достижения поставленных целей;

***уметь:***

- использовать категориальный аппарат в анализе конфликтных ситуаций различных областях жизнедеятельности;

– применять технологии регулирования конфликтов при их возникновении, в том числе в сфере личных финансов;

***Владеть:***

- навыками самостоятельного нахождения оптимальных путей преодоления сложных конфликтных ситуаций, использования конфликта в качестве конструктивного инструмента для достижения поставленных целей;

- практическими навыками конфликтологической культуры будущего специалиста для успешной реализации профессиональной деятельности и саморазвития.