

Государственное образовательное учреждение высшего образования  
**«КОМИ РЕСПУБЛИКАНСКАЯ АКАДЕМИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ  
И УПРАВЛЕНИЯ»**  
(ГОУ ВО КРАГСИУ)

**«КАНМУ СЛУЖБАӦ ДА ВЕСЬКӦДЛЫНЫ ВЕЛӦДАН КОМИ РЕСПУБЛИКАСА  
АКАДЕМИЯ»**

вылыс тшупӧда велӧдан канму учреждение  
(КСдаВВКРА ВТШВ КУ)



## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

# **«ПСИХОЛОГИЯ КОНФЛИКТА»**

Направление подготовки – *38.03.03 Управление персоналом*

Направленность (профиль) – *«Управление персоналом организации»*

Уровень высшего образования – *бакалавриат*

Форма обучения – *очная, заочная*

Год начала подготовки – *2018*

Сыктывкар  
2020

Рабочая программа дисциплины «Психология конфликта» составлена в соответствии с требованиями:

- Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 38.03.03 Управление персоналом (уровень бакалавриата), утвержденного приказом Минобрнауки России от «14» декабря 2015 года № 1461;

- Приказа Минобрнауки России «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры» от 05.04.2017 № 301;

- учебного плана ГОУ ВО «Коми республиканская академия государственной службы и управления» по направлению 38.03.03 Управление персоналом (уровень бакалавриата) направленность (профиль) «Управление персоналом организации».

## 1. Цели и задачи учебной дисциплины

### 1.1. Цель изучения учебной дисциплины

Целью освоения дисциплины «Психология конфликта» является подготовка бакалавров к будущей профессиональной деятельности на основе формирования знаний, умений и навыков по управлению этикой деловых отношений, конфликтами и стрессами.

### 1.2. Задачи учебной дисциплины

Задачами освоения дисциплины «Психология конфликта» являются:

- сформировать систематизированный комплекс знаний, связанных с конфликтологической и психологической грамотностью, необходимостью принимать обоснованные решения в условиях конфликтного взаимодействия;
- изучить основы возникновения, профилактики и разрешения трудовых споров и конфликтов в коллективе;
- приобрести обобщенные диагностические знания и умения в процессе групповой работы в организации;
- сформировать умения делового и межличностного общения при решении управленческих задач в конфликтных ситуациях.

### 1.3. Виды компетенций, формируемые в результате освоения дисциплины

Изучение дисциплины «Психология конфликта» направлено на формирование следующих компетенций:

- 1) общепрофессиональные:
  - ОПК-9 – способность осуществлять деловое общение (публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации);
- 2) профессиональные:
  - ПК-30 – знание основ возникновения, профилактики и разрешения трудовых споров и конфликтов в коллективе, владение навыками диагностики и управления конфликтами и стрессами в организации и умение применять их на практике.

### 1.4. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Психология конфликта» является *элективной* для изучения, относится к *вариативной части* программы Блока 1 «Дисциплины (модули)».

## 2. Требования к результатам освоения учебной дисциплины

В результате изучения дисциплины «Психология конфликта» обучающиеся должны овладеть следующими знаниями, умениями и навыками, соотнесенными с планируемыми результатами освоения образовательной программы:

Формируемые компетенции	Планируемые результаты освоения учебной дисциплины		
	Знать	Уметь	Владеть
<b>Общекультурные компетенции</b>			
ОПК-9 – способность осуществлять деловое общение (публичные выступления, переговоры, проведение	методы и средства предотвращения конфликтов при ведении делового общения, деловой переписки и переговоров	применять методы и средства предотвращения конфликтов при ведении делового общения, деловой переписки и переговоров	способностью применять методы и средства предотвращения конфликтов при ведении делового общения, деловой переписки и

совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации)			переговоров
<b>Профессиональные компетенции</b>			
<i>Вид деятельности: социально-психологическая</i>			
ПК-30 – знание основ возникновения, профилактики и разрешения трудовых споров и конфликтов в коллективе, владение навыками диагностики и управления конфликтами и стрессами в организации и умение применять их на практике.	основы возникновения, методы профилактики и разрешения трудовых споров и конфликтов в коллективе	применять на практике методы профилактики конфликтов, навыки диагностики и управления конфликтами и стрессами в организации	навыками диагностики и управления конфликтами и стрессами в организации

### 3. Объём учебной дисциплины

#### Очная форма обучения:

Виды учебной работы	Распределение учебного времени
<b>Контактная работа</b>	<b>36,25</b>
Аудиторные занятия (всего):	36
<i>Лекции</i>	18
<i>Практические занятия</i>	18
<i>Лабораторные занятия</i>	
Промежуточная аттестация	0,25
<i>Консультация перед экзаменом</i>	
<i>Экзамен</i>	
<i>Зачет</i>	0,25
<i>Контрольная работа</i>	
<i>Руководство курсовой работой</i>	
<b>Самостоятельная работа</b>	<b>35,75</b>
<i>Самостоятельная работа в течение семестра</i>	31,75
<i>Подготовка контрольной работы</i>	
<i>Написание курсовой работы</i>	
<i>Подготовка к промежуточной аттестации</i>	4
Вид текущей аттестации	<i>контрольная работа</i>
<b>Общая трудоёмкость дисциплины:</b>	
<i>часы</i>	<b>72</b>
<i>зачётные единицы</i>	<b>2</b>

**Заочная форма обучения:**

<b>Виды учебной работы</b>	<b>Распределение учебного времени</b>
<b><i>Контактная работа</i></b>	<b>14,25</b>
Аудиторные занятия (всего):	14
<i>Лекции</i>	6
<i>Практические занятия</i>	8
<i>Лабораторные занятия</i>	
Промежуточная аттестация	0,25
<i>Консультация перед экзаменом</i>	
<i>Экзамен</i>	
<i>Зачет</i>	0,25
<i>Контрольная работа</i>	
<i>Руководство курсовой работой</i>	
<b><i>Самостоятельная работа</i></b>	<b>57,75</b>
<i>Самостоятельная работа в течение семестра</i>	53,75
<i>Подготовка контрольной работы</i>	
<i>Написание курсовой работы</i>	
<i>Подготовка к промежуточной аттестации</i>	4
Вид текущей аттестации	<i>контрольная работа</i>
<b><i>Общая трудоёмкость дисциплины:</i></b>	
<i>часы</i>	<b>72</b>
<i>зачётные единицы</i>	<b>2</b>

Изучение дисциплины «Психология конфликта» не предусматривает подготовку курсовой работы.

**4. Содержание тем учебной дисциплины**

<b>Наименование темы учебной дисциплины</b>	<b>Содержание темы</b>
<b>Тема 1. Теоретические основы изучения конфликтов. История конфликтологических воззрений (ОПК-9, ПК-30)</b>	Становление конфликтологии как отрасли научного знания. Конфликт в представлениях древнекитайских мыслителей. «Бесконфликтная» философия буддизма. Античные философы о конфликтах. Диалектическая философия Гегеля. Конфликтологические теории 19 – 20 веков. Современная теория конфликта. Понятие конфликта. Структура и динамика конфликта. Причины возникновения конфликтных ситуаций. Классификация конфликтов.
<b>Тема 2. Коммуникативная сторона общения. Вербальная коммуникация (ОПК-9)</b>	Специфика коммуникативного процесса между людьми: обогащение и развитие информации в ходе ее «движения», активная позиция партнеров в коммуникативном процессе, проблема смысла при усвоении информации. «Обратная связь». Знаковые системы. Виды коммуникации. Коммуникативные барьеры.

	<p>Вербальная коммуникация. Структура речевого поведения. Языковые характеристики говорящего и слушающего как факторы эффективности коммуникативного процесса. Понятие тезауруса. Типы коммуникативных барьеров. «Активное слушание», его виды и приемы. Проблемы массовой коммуникации. Подходы к анализу «убеждающей коммуникации». Наиболее универсальный характер вербальной коммуникации. Специфика в деловом общении.</p>
<p><b>Тема 3. Коммуникативная сторона общения. Невербальная коммуникация (ОПК-9)</b></p>	<p>Понятие невербального поведения и невербальной коммуникации. Системы невербальной коммуникации: оптико-кинетическая система знаков (жесты, мимика и пантомимика); паралингвистическая и экстралингвистическая системы знаков (интонация и различные невербальные включения в человеческую речь); пространственно-временная система организации коммуникативного процесса; визуальный контакт. Специфика, значение и взаимосвязь данных систем в процессе общения. Кинесика, просодика, экстралингвистика, проксемика, такесическая и ольфакторная структуры невербального поведения, их полифункциональность в межличностном общении. Экспрессивный репертуар человека. Проблема кода и декодификации в невербальной коммуникации. Экспериментальные исследования типов интерпретации и способностей к адекватному пониманию невербального поведения. Психологические составляющие эффективного профессионального контакта.</p>
<p><b>Тема 4. Перцептивная сторона общения (ОПК-9, ПК-30)</b></p>	<p>Понятие «социальная перцепция». Межличностное восприятие в процессе общения. Взаимовосприятие и познание партнеров по общению – основа установления взаимопонимания между ними. Механизмы межличностного восприятия (идентификация, рефлексия, эмпатия). Роль установки при формировании первого впечатления о человеке. Эффекты межличностного восприятия: «ореола», «первичности», «новизны». Содержание и значение процесса стереотипизации, виды стереотипов. Их роль в деловом общении. Атрибутивные процессы в межличностном восприятии. Интерпретация причин поведения другого человека – феномен «каузальной атрибуции». Структура атрибутивного процесса. Виды и формы атрибуции (Г.Келли). «Фундаментальная ошибка атрибуции», ее проявления. Соотношение процессов межличностного восприятия и атрибуции. Проблема точности межличностного восприятия в деловом общении. Практические средства</p>

	повышения точности межличностного восприятия в деловом общении, их возможности и ограничения.
<b>Тема 5. Интерактивная сторона общения</b> (ОПК-9, ПК-30)	<p>Межличностное взаимодействие (интеракция) как предмет социально-психологического исследования. Попытки построения «анатомии» акта взаимодействия. Проблема взаимодействия в символическом интеракционизме. Транзактный анализ Э.Берна. Анализ проблем взаимодействия с точки зрения концепции совместной деятельности. Экспериментальные схемы регистрации взаимодействия (Р.Бейлс).</p> <p>Принципы и типы деловых взаимодействий. Виды взаимодействия – сотрудничество (кооперация) и соперничество (конкуренция). Взаимодействие в структуре совместной деятельности. Общая характеристика основных механизмов воздействия в общении. Феномен личного влияния. Значение обратной связи в межличностном общении. Трудности межличностного общения.</p>
<b>Тема 6. Конфликтогены и синтоны</b> (ОПК-9, ПК-30)	<p>Природа конфликта в коллективе. Содержание понятия «конфликт». Формулы конфликта. Понятие конфликтогена. Основы синтонного общения. Позитивные и деструктивные функции конфликта. Основные причины конфликтов в сфере деловых отношений. Типология конфликтов. Динамика конфликта. Типы конфликтных личностей. Стратегия поведения в конфликтных ситуациях. Способы и методы разрешения конфликтных ситуаций. Факторы разрешения конфликта, их характеристика. Приемы улучшения коммуникации в конфликте. Этапы конструктивного разрешения конфликта. Методы разрешения конфликта. Разрешение конфликта старшим по возрасту или по должности. Косвенные способы разрешения конфликта. Предотвращение межличностных конфликтов.</p>
<b>Тема 7. Имидж и этикет делового человека</b> (ОПК-9, ПК-30)	<p>Управление впечатлением, производимым на окружающих. Осознание особенностей поведения и характера, которые способствуют и препятствуют эффективному взаимодействию и деловому общению. Рекомендации по преодолению этих трудностей. Знание руководителем индивидуальных особенностей работников.</p> <p>Современные представления об этикете. Этикет приветствий. Представления и знакомства. Функции делового этикета. Нормы поведения в деловом общении. Учет национальных особенностей участников делового общения. Особенности делового общения с иностранными партнерами.</p>
<b>Тема 8. Формы делового общения и их психологические аспекты:</b>	Деловые коммуникации: деловая беседа, деловые переговоры, деловые совещания, деловые

<p><b>деловая беседа, переговоры, собеседование (ОПК-9)</b></p>	<p>дискуссии, публичная (ораторская) речь и их характеристики. Культура делового общения по телефону. Презентации. Общение с посетителями, партнерами. Психологическая техника, парирование замечаний и вопросов. Переговоры как форма коммуникации. Подготовка и ход переговорного процесса. Правила налаживания отношений между партнерами по переговорам. Вопросы, используемые для повышения эффективности переговоров. Психологические аспекты отношений за столом переговоров. Интерес к партнеру. Отстаивание собственной точки зрения. Критика партнера. Признание своих ошибок. Человек-позитивист и человек-негативист. Техники формирования доверительности. Соблюдение этических норм.</p> <p>Общение по телефону. Правила ведения делового телефонного разговора, когда звонят вам. Правила ведения деловых телефонных разговоров, когда звоните вы. Основные требования к деловой переписке.</p>
<p><b>Тема 9. Психологические особенности публичного выступления, презентации, совещания (ОПК-9)</b></p>	<p>Причины неуверенности в себе при публичных выступлениях. Техники повышения эффективности публичного выступления: привлекательность оратора; установление и поддержание контакта с аудиторией; привлечение внимания – нейтральная фраза, завлечение, зрительный контакт; удержание внимания аудитории – приемы изоляция, навязывание ритма, акцентировки. Техника речи. Влияние характеристик речи на эффективность общения. Структурирование информации: правило рамки, правило цепи, техники аргументации. Типология совещаний. Характеристика совещания как групповой формы делового общения: цель, проблемы, требования к участникам. Правила организации и проведения совещаний. Подготовка к проведению делового совещания. Обслуживание совещаний. Психологические особенности организации и ведения дискуссий. Презентация. Завершение делового совещания и составление его протокола.</p>

## 5. Учебно-методическое и информационное обеспечение учебной дисциплины

### 5.1. Основная литература:

1. Цветков, В.Л. Психология конфликта: от теории к практике / В.Л. Цветков. – М.: Юнити-Дана, 2015. – 183 с.: табл., схем. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=118984>



### **5.2. Дополнительная литература:**

1. Захарова, Л.Н. Психология управления / Л.Н. Захарова. – М.: Логос, 2012. – 376 с. – (Новая университетская библиотека). – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=84987>.
2. Овсянникова, Е.А. Психология управления / Е.А. Овсянникова, А.А. Серебрякова. – 2-е изд., перераб. – М.: Издательство «Флинта», 2015. – 222 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=279817>.
3. Столяренко, А.М. Психология менеджмента / А.М. Столяренко, Н.Д. Амаглобели. – 2-е изд., испр. и доп. – М.: Юнити-Дана, 2015. – 455 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=118133>.

### **5.3. Электронно-библиотечная система:**

1. Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека онлайн» ([www.biblioclub.ru](http://www.biblioclub.ru)).
2. Национальная электронная библиотека (<https://нэб.рф>).

### **5.4. Профессиональные базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:**

1. справочно-правовая система «Гарант».
2. справочно-правовая система «Консультант Плюс».
3. Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека онлайн» ([www.biblioclub.ru](http://www.biblioclub.ru)).
4. Научная электронная библиотека ([www.e-library.ru](http://www.e-library.ru)).
5. Национальная электронная библиотека (<https://нэб.рф>).

### **5.5. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:**

1. **Психологические журналы:**
2. <http://www.psy.msu.ru/science/vestnik/index.html> – Вестник Московского университета. Серия 14, Психология
3. <http://www.voppsy.ru/> – Вопросы психологии
4. <http://psyjournal.ru/> – Журнал практической психологии и психоанализа
5. <http://psyjournals.ru/mpj/> – Консультативная психология и психотерапия
6. <http://psyjournals.ru/kip/> – Культурно-историческая психология
7. <http://www.infamed.com/nb/index.htm> – Неврологический вестник. Журнал им. В.М. Бехтерева
8. <http://psyjournals.ru/index.shtml> – Портал психологических изданий PsyJournals.ru
9. <http://psystudy.ru/> – Психологические исследования
10. <http://www.psychol.ras.ru/08.shtml> – Психологический журнал
11. <http://www.psyedu.ru/> – Электронный журнал Psyedu.Ru
12. <http://www.psychology.su/> – Журнал "Психология"
13. <http://www.popsy.ru/> – Журнал Популярная психология. Статьи. Новости. Тренинги. Психотерапия. Обучение.

### **Популярные сайты по психологии:**

1. <http://psyfactor.org/> – "ПСИ-ФАКТОР" - Центр практической психологии
2. [psychology.net.ru](http://psychology.net.ru) – Сайт "Мир психологии".
3. <http://www.imaton.ru/> – сайт психологической фирмы "Иматон".
4. [flogiston.ru](http://flogiston.ru) – Флогистон (неофициальный сайт психологического факультета МГУ).
5. [www.psychology.ru](http://www.psychology.ru) – Psychology.ru. Большой проект, посвященный психологии. Содержит много полезных разделов: библиотека, раздел о знаменитых психологах,

большую коллекцию ссылок на психологические ресурсы, форумы, психологические тесты-онлайн и другое.

6. [www.nlp.ru](http://www.nlp.ru) – сайт ассоциации тренеров НЛП.

7. <http://www.psychologos.ru/> –Психологос. Энциклопедия практической психологии

8. <http://progressman.ru/> –Развитие личности и самопознание

### **6. Средства обеспечения освоения учебной дисциплины**

В учебном процессе при реализации учебной дисциплины «Психология конфликта» используются следующие ресурсы:

<i><b>Информационные технологии</b></i>	<i><b>Перечень программного обеспечения и информационных справочных систем</b></i>
Офисный пакет для работы с документами	Microsoft Office Professional LibreOffice
Информационно-справочные системы	Справочно-правовая система "Консультант Плюс"
	Справочно-правовая система "Гарант"
Электронно-библиотечные системы	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»
	Научная электронная библиотека ( <a href="http://www.e-library.ru">www.e-library.ru</a> )
	Национальная электронная библиотека ( <a href="https://нэб.рф">https://нэб.рф</a> )
Электронная почта	Электронная почта в домене krag.ru
Средства для организации вебинаров, телемостов и конференций	Сервисы веб- и видеоконференцсвязи, в том числе BigBlueButton,

Сопровождение освоения дисциплины обучающимся возможно с использованием электронной информационно-образовательной среды ГОУ ВО КРАГСиУ, в том числе образовательного портала на основе Moodle (<https://moodle.krag.ru>).

### **7. Материально-техническое обеспечение освоения учебной дисциплины**

При проведении учебных занятий по дисциплине «Психология конфликта» задействована материально-техническая база, в состав которой входят следующие средства и ресурсы для организации самостоятельной и совместной работы обучающихся с преподавателем:

– специальные помещения для реализации данной дисциплины представляют собой учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования. Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Для проведения занятий лекционного типа предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации;

– помещение для самостоятельной работы обучающихся оснащено компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации;

– компьютерные классы, оснащенные современными персональными компьютерами, работающими под управлением операционных систем Microsoft Windows, объединенными в локальную сеть и имеющими выход в Интернет;

– библиотека Академии, книжный фонд которой содержит научно-исследовательскую литературу, научные журналы и труды научных конференций, а также читальный зал;

– серверное оборудование, включающее, в том числе, несколько серверов серии IBM System X, а также виртуальные сервера, работающие под управлением операционных систем Calculate Linux, включенной в Реестр Российского ПО, и Microsoft Windows Server и служащими для размещения различных сервисов и служб, в том числе для обеспечения работы СУБД MySQL и MS SQL Server;

– сетевое коммутационное оборудование, обеспечивающее работу локальной сети, предоставление доступа к сети Internet с общей скоростью подключения 10 Мбит/сек, а также работу беспроводного сегмента сети Wi-Fi в помещениях Академии;

– интерактивные информационные киоски «Инфо»;

– программные и аппаратные средства для проведения видеоконференцсвязи.

Кроме того, в образовательном процессе обучающимися широко используются следующие электронные ресурсы:

– система Internet (скорость подключения – 5 Мбит/сек);

– сайт [www.krags.ru](http://www.krags.ru);

– беспроводная сеть Wi-Fi (в открытом доступе).

Конкретные помещения для организации обучения по дисциплине «Психология конфликта» представлены в Справке о материально-техническом обеспечении образовательной программы по направлению подготовки 38.03.03 Управление персоналом, сформированной в соответствии с расписанием учебных занятий и промежуточной аттестации и паспортами кабинетов ГОУ ВО КРАГСиУ.