

Государственное образовательное учреждение высшего образования  
**«КОМИ РЕСПУБЛИКАНСКАЯ АКАДЕМИЯ  
ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ И УПРАВЛЕНИЯ»**  
(ГОУ ВО КРАГС<sub>и</sub>У)

**«КАНМУ СЛУЖБАӦ ДА ВЕСЬКӦДЛЫНЫ ВЕЛӦДАН КОМИ  
РЕСПУБЛИКАСА АКАДЕМИЯ»**  
вылыс тшупӧда велӧдан канму учреждение  
(КСдаВВКРА ВТШВ КУ)

УТВЕРЖДАЮ

Руководитель ОПЮП

38.03.04 Государственное и  
муниципальное управление

\_\_\_\_\_ С.А. Ткачев

«16» июня 2017 г.

(в ред. от «21» мая 2020 г.)



## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

### **«КОНФЛИКТОЛОГИЯ»**

Направление подготовки – 38.03.04 Государственное и муниципальное управление

Направленность (профиль) – «Государственное и муниципальное управление»

Уровень высшего образования – бакалавриат

Форма обучения – очная, заочная

Год начала подготовки – 2017

Сыктывкар  
2020

Рабочая программа дисциплины «Конфликтология» составлена в соответствии с требованиями:

- Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление (уровень бакалавриата), утвержденного приказом Минобрнауки России от 10.12.2014 № 1567;

- 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 подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление (уровень бакалавриата), направленность (профиль) «Государственное и муниципальное управление».

© Коми республиканская академия  
государственной службы  
и управления, 2020

## **1. Цели и задачи учебной дисциплины**

### **1.1. Цель изучения дисциплины**

Целью освоения дисциплины «Конфликтология» является подготовка бакалавров к будущей профессиональной деятельности на основе формирования целостного представления о современной теории и практике разрешения конфликтов, навыках профессионального поведения в конфликтных ситуациях и регулирования конфликтов.

### **1.2. Задачи учебной дисциплины**

Задачами освоения дисциплины «Конфликтология» являются:

- изучить различные подходы в понимании сущности и роли конфликтов в управлении персоналом;
- изучить концептуальные основы современной теории конфликта;
- проанализировать структуру, содержание и динамику конфликта;
- освоить методики формирования благоприятного морально-психологического климата и управления конфликтами в организации при управлении персоналом;
- освоить навыки предупреждения личной профессиональной деформации и профессионального выгорания.

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

Изучение дисциплины «Конфликтология» направлено на формирование следующих компетенций:

#### *1) общекультурные:*

- ОК-6 – способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;

#### *2) общепрофессиональные:*

- ОПК-4 – способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации;

#### *3) профессиональные:*

- ПК-9 – способность осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации;

- ПК-10 – способность к взаимодействиям в ходе служебной деятельности в соответствии с этическими требованиями к служебному поведению.

- ПК-19 – способность эффективно участвовать в групповой работе на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды.

### **1.4. Место дисциплины в структуре образовательной программы:**

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

## **2. Требования к результатам освоения учебной дисциплины**

В результате изучения дисциплины «Конфликтология» обучающиеся должны иметь представление о сущности и роли конфликтов в организации, о процессе формирования благоприятного морально-психологического климата и управления конфликтами в организации, и 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>			
ОК-6 – способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	сущность, содержание и функции организационной культуры и конфликтологии в аспекте современных социокультурных процессов в организации.	анализировать социокультурные процессы в организации с целью формирования конструктивной модели организационной культуры и управления конфликтами	навыками формирования и совершенствования коммуникативной культуры с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий.
<b>Общепрофессиональные компетенции</b>			
ОПК-4 – способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	основы делового общения; основы организации коллективного труда.	анализировать основные факторы формирования культуры делового общения, причины возникновения конфликтов	основными навыками и методами проведения деловых встреч, совещаний, деловой переписки и др., навыками профилактики конфликтов в организации
<b>Профессиональные компетенции</b>			
<i>Вид деятельности: коммуникативная</i>			
ПК-9 – способность осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации	причины возникновения и роль конфликтов в профессиональной деятельности; влияние индивидуально-психологических особенностей личности на поведение в конфликтах	распознавать ситуации и типы конфликтного взаимодействия диагностировать и применять различные стратегии поведения в конфликте	навыками толерантного поведения
ПК-10 – способность к взаимодействиям в ходе служебной деятельности в соответствии с этическими требованиями к служебному поведению	основные методы и приемы диагностики, предупреждения и конструктивного разрешения различных типов и видов конфликтов.	использовать конструктивные способы ведения деловых и профессиональных коммуникаций	навыками психической саморегуляции в предконфликтных и конфликтных ситуациях
<i>Вид деятельности: организационно-регулирующая</i>			
ПК-19 – способность эффективно участвовать в групповой работе на основе знания процессов групповой динамики и принципов	- технологии регулирования конфликта; - стратегии и методы управления конфликтами	эффективно участвовать в групповой работе	навыками предупреждения и управления конфликтами

формирования коман- ды			
---------------------------	--	--	--

### 3. Объём учебной дисциплины

#### Очная форма обучения:

Виды учебной работы	Распределение учебного времени
<b>Контактная работа</b>	<b>54,25</b>
Аудиторные занятия (всего):	54
<i>Лекции</i>	18
<i>Практические занятия</i>	36
<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>53,75</b>
<i>Самостоятельная работа в течение семестра</i>	49,75
<i>Подготовка контрольной работы</i>	
<i>Написание курсовой работы</i>	
<i>Подготовка к промежуточной аттестации</i>	4
Вид текущей аттестации	контрольная работа
<b>Общая трудоёмкость дисциплины:</b>	
<i>часы</i>	<b>108</b>
<i>зачётные единицы</i>	<b>3</b>

#### Заочная форма обучения:

Виды учебной работы	Распределение учебного времени
<b>Контактная работа</b>	<b>10,25</b>
Аудиторные занятия (всего):	10
<i>Лекции</i>	4
<i>Практические занятия</i>	6
<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>97,75</b>
<i>Самостоятельная работа в течение семестра</i>	93,75
<i>Подготовка контрольной работы</i>	

<i>Написание курсовой работы</i>	
<i>Подготовка к промежуточной аттестации</i>	4
Вид текущей аттестации	контрольная работа
<b>Общая трудоёмкость дисциплины:</b>	
<i>часы</i>	<b>108</b>
<i>зачётные единицы</i>	<b>3</b>

#### 4. Содержание разделов и тем учебной дисциплины

Наименование раздела / темы учебной дисциплины	Содержание темы
Раздел 1. Конфликтология как отрасль научного знания	
Тема 1. Введение в конфликтологию (ОК-6)	Эволюция научных знаний о конфликте. Природа человека и социальный конфликт. Предмет, структура, цели и задачи конфликтологии. Роль и значение конфликтологии в подготовке специалистов, основные исторические этапы становления западной и отечественной конфликтологии как науки; междисциплинарные связи, тенденции и перспективы дальнейшего развития.
Тема 2. Конфликтологические теории (ОК-6)	Эволюция конфликтологических взглядов в истории философско-социологической мысли. Теоретические и социально-исторические предпосылки возникновения конфликтологии во второй половине XIX и в XX веке. К. Маркс как теоретик социального конфликта. Структурно-функциональный подход Т. Парсонса к проблеме конфликтов в обществе. Современная теория конфликта: теория «позитивно-функционального конфликта» (Л. Козер), «конфликтная модель общества» (Р. Дарендорф), «общая теория конфликта» (К. Боулдинг). Методологические основы исследования конфликтов.
Раздел 2. Общая теория конфликта	
Тема 3. Понятие конфликта и его функции. Типология конфликтов (ОК-6, ОПК-4, ПК-9)	Понятие конфликта. Позитивные и негативные функции конфликтов. Объективные и субъективные причины возникновения конфликтов. Организационно-управленческие, социально-психологические и личностные причины конфликтов. Типология конфликтов: в общественной и индивидуальной деятельности, национально-этнические конфликты, конфликты в сфере управления, мировоззренческие и нормативно-ценностные. Типология конфликтов по сферам проявления в обществе; по субъектам конфликтного противодействия; по формам, методам и интенсивности противодействия.
Тема 4. Структура и динамика конфликтов. Стратегии и тактики (ОК-6, ОПК-4, ПК-9, ПК10)	Форма и структура конфликта. Необходимые и достаточные условия возникновения конфликта. Субъекты конфликта и их характеристика. Предмет конфликта, образ конфликтной ситуации, мотивы конфликта и позиции конфликтующих сторон и их роль в анализе

	конфликта. Социальные и психологические мотивы конфликтов. Динамика конфликтов. Информационное и энергетическое противоборство в конфликте. Оценка конфликтов. Методологический анализ конфликтных ситуаций.
Тема 5. Формы завершения конфликтов. Управление конфликтами (ОК-6, ОПК-4, ПК-9, ПК10)	Основные формы завершения конфликта: разрешение, урегулирование, затухание, устранение, перерастание в другой конфликт. Конфликт с нулевой и ненулевой суммой. Конфликт с отрицательной суммой. Управление конфликтами как процесс. Прогнозирование конфликтов. Предупреждение или стимулирование конфликта. Регулирование конфликта. Разрешение конфликта.
<b>Раздел 3. Особенности внутриличностных, межличностных и групповых конфликтов</b>	
Тема 6. Внутриличностные конфликты (ОК-6, ОПК-4, ПК-9, ПК10)	Потребности, интересы, ценности и мотивы поведения личности. Подходы к пониманию внутриличностного конфликта. Основные психологические концепции внутриличностных конфликтов (З. Фрейд, А. Адлер, К. Юнг, Э. Фромм, Э. Эриксон). Основные виды внутриличностного конфликта, генезис. Основные типы поведения людей в конфликтных ситуациях. Структура человеческой психики: фрустрация, стрессы, кризисы. Последствия внутриличностных конфликтов. Условия предупреждения внутриличностных конфликтов. Последствия внутриличностных конфликтов. Роль конфликта в формировании и развитии личности. Конфликтоустойчивость как вид психологической устойчивости.
Тема 7. Межличностные конфликты (ОК-6, ОПК-4, ПК-9, ПК10)	Понятие межличностного конфликта и его структура. Основные подходы в изучении межличностных конфликтов. Сферы проявления межличностных конфликтов, их причины и способы разрешения: коллектив, семья, система «гражданин-общество». Конфликты в сфере управления: конфликты между руководителями и подчиненными, особенности инновационных межличностных конфликтов. Классификация межличностных конфликтов. Межличностные конфликты и межличностные отношения. Уровни развития межличностных конфликтов. Социально-психологическое противостояние индивидов. Специфика проявления причин межличностных конфликтов в различных видах профессиональной деятельности и пути их разрешения.
Тема 8. Групповые конфликты (ОК-6, ОПК-4, ПК-9, ПК10)	Понятие групповых конфликтов и их структура. Классификация групповых конфликтов. Конфликт типа «личность-группа» и его особенности. Конфликт между лидером и группой; конфликт между рядовым членом группы и группой. Причины конфликта «личность-группа» и их проявления в различных видах профессиональной деятельности. Социально-психологические причины. Пути разрешения конфликтов между личностью и группой. Межгрупповые конфликты, их причины и функции. Классификация меж-

	групповых конфликтов. Трудовые конфликты и пути их разрешения. Формы протекания межгрупповых конфликтов и способы их разрешения.
<b>Раздел 4. Профилактика и урегулирование конфликтов в обществе</b>	
Тема 9. Социально-экономические и социально-трудовые конфликты в обществе (ОК-6, ПК-9, ПК-10, ПК-19)	Понятие конфликтов в обществе. Социальные конфликты как конфликты в сфере общественных отношений (экономических, политических, социальных, идеологических, правовых, нравственных и этических). Классификация социальных конфликтов и их характеристика. Объективные основы социально-экономических противоречий. Основные социально-экономические противоречия в обществе. Понятие и виды социально-трудовых конфликтов. Урегулирование социально-трудовых конфликтов. Социальное партнерство как механизм предотвращения и урегулирования социально-трудовых конфликтов.
Тема 10. Особенности межэтнических конфликтов и проблемы урегулирования (ОК-6, ОПК-4, ПК-9, ПК10)	Национально-этнические общности. Понятие и специфика этнического конфликта
Тема 11. Международный конфликт (ОК-6, ОПК-4, ПК-9, ПК10)	Понятие и субъекты международного конфликта. Взаимосвязь внутривнутриполитических и международных конфликтов. Стадии международного конфликта: конфликтные отношения, конфликтные действия без применения оружия, кризис, вооруженный конфликт. Пути разрешения международных конфликтов. Путь совместного с противоположной стороной решения проблемы.
Тема 12. Урегулирование конфликтов с участием третьей стороны (ОПК-4, ПК-9, ПК10)	Понятие медиации. Официальные и неофициальные медиаторы. Роли третьей стороны. Особенности медиаторства в международных конфликтах. Использование вооруженных сил и применение санкций третьей стороной при урегулировании конфликта. Оказание посреднических услуг в международной практике. Тактики медиатора в переговорном процессе.
Тема 13. Переговорный процесс (ОК-6, ОПК-4, ПК-9, ПК10)	Понятие переговоров. Переговорное пространство. Виды переговоров. Типы совместных решений участников переговоров. Подходы к переговорам. Стадии переговоров. Способы подачи позиции. Тактические приемы на переговорах.
<b>Раздел 5. Конфликты в организации</b>	
Тема 14. Общая характеристика, типология и причины конфликтов в организации (ОК-6, ОПК-4, ПК-9, ПК-10, ПК-19)	Понятие конфликтов в организации. Типология конфликтов. Причины конфликтов в организации по типу функциональных подсистем (по Козыреву Г.И.). Негативные и позитивные последствия конфликтов в организации.
Тема 15. Методы профилактики конфликтов в организации (ОК-6, ОПК-4, ПК-9, ПК10)	Особенности прогнозирования и профилактики конфликтов. Объективные и организационно-управленческие условия предупреждения конфликтов.



	Социально-психологические условия профилактики конфликтов. Технология предупреждения конфликтов. Оптимальные управленческие решения как условие предупреждения конфликтов. Компетентная оценка результатов деятельности как условие предупреждения конфликтов. Основные направления деятельности по профилактике конфликтов. Методы профилактики конфликтов.
Тема 16. Роль коллектива в преодолении конфликтов (ОК-6, ОПК-4, ПК-9, ПК-10, ПК-19)	Роль коллектива в организации. Психологический климат в коллективе. Функции общения в коллективе. Ситуационные и личностные причины конфликтного поведения индивида в коллективе.
Тема 17. Стратегии и методы управления конфликтами в организации (ОК-6, ОПК-4, ПК-9, ПК-10, ПК-19)	Понятие управления конфликтами в организации. Динамика управления конфликтом. Стратегии и методы управления конфликтом: типология и содержание. Технологии регулирования конфликта: информационные, коммуникативные, социально-психологические, организационные. Особенности управления конфликтами в организации. Управление конфликтом и конфликтное управление.

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

### 5.1. Основная литература:

1. Конфликтология / под ред. В.П. Ратникова. – 3-е изд., перераб. и доп. – М : Юнити-Дана, 2015. – 543 с.: табл., граф., ил., схемы. – (Золотой фонд российских учебников). – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=115393>.
2. Кузиванова, О.Ю. Управление конфликтами в организации: учеб.- метод. пособие / О. Ю. Кузиванова ; Коми республиканская акад. гос. службы и управления . - Сыктывкар : Изд-во КРАГСиУ, 2013. - 55 с.

### 5.2. Дополнительная литература:

1. Зеленков, М.Ю. Конфликтология / М.Ю. Зеленков. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2015. – 324 с.: табл. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=452906>.
2. Кильмашкина, Т.Н. Конфликтология: социальные конфликты / Т.Н. Кильмашкина. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Юнити-Дана, 2015. – 287 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=115392>.
3. Решетникова, К.В. Конфликты в системе управления / К.В. Решетникова. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2013. – 175 с.: ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=448158>.
4. 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. Шарков, Ф.И. Общая конфликтология / Ф.И. Шарков, В.И. Сперанский; под общ. ред. Ф.И. Шаркова; Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2018. – 238 с.: ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=495829>.

### 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. Информация с Интернет-сайта: [www.mergers.ru](http://www.mergers.ru).
2. Официальный сайт Правительства РФ <http://www.government.ru/>
3. Официальный сайт Республики Коми <http://rkomi.ru/>
4. Официальный сайт <http://www.sberbank.ru>
5. Официальный сайт <http://www.rzd.ru>
6. Официальный сайт <http://www.lukoil.ru>
7. Официальный сайт <http://www.sberbank.ru>
8. Официальный сайт <http://www.mondigroup.com>
9. Официальный сайт <http://www.rosatom.ru>
10. Официальный сайт <http://www.vtb.ru>
11. Официальный сайт <http://www.alfabank.ru> и др.

**6. Средства обеспечения освоения учебной дисциплины**

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

<i>Информационные технологии</i>	<i>Перечень программного обеспечения и информационных справочных систем</i>
Офисный пакет для работы с документами	Microsoft Office Professional
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 kraggs.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 об-

разовательного портала на основе Moodle (<https://moodle.krags.ru>).

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

При проведении учебных занятий по дисциплине «Конфликтология» задействована материально-техническая база ГОУ ВО КРАГСИУ, 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 «Конфликтология» представлены в Справке о материально-техническом обеспечении образовательной программы по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление, сформированной в соответствии с расписанием учебных занятий и промежуточной аттестации и паспортами кабинетов ГОУ ВО КРАГСИУ.