

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

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

вылыс тшупӧда велӧдан канму учреждение
(КСдаВВКРА ВТШВ КУ)

УТВЕРЖДАЮ

Руководитель ОПОП

38.03.04 Государственное и
муниципальное управление

С.А. Ткачев

«29» марта 2019 г.

(в ред. от «21» мая 2020 г.)



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«ПСИХОЛОГИЯ КОНФЛИКТА»

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 – 2019

Сыктывкар
2020

Рабочая программа дисциплины «Психология конфликта» 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 учебной дисциплины

Целью освоения дисциплины «Психология конфликта» является подготовка бакалавров к будущей профессиональной деятельности на основе формирования навыков поведения в конфликтных ситуациях, ведения дискуссии, совещания, деловых переговоров, развитие компетентности в общении и развитие гуманистической установки на восприятие партнера по общению.

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;
- сформировать системное представление о конфликтах и их роли в эффективности совместной деятельности и взаимодействии;
- развить перцептивную, коммуникативную и интерактивную составляющую делового общения;
- рассмотреть реальные предпосылки собственных затруднений в процессе общения; поиск адекватного осознания ситуации на социально-перцептивном уровне;
- приобрести обобщенные диагностические знания и умения в процессе групповой работы;
- совершенствовать навыки делового и межличностного общения при решении управленческих задач, в конфликтных ситуациях;
- развить навыки применения техник публичного выступления, организации совещания, переговоров;
- научиться применять социально-психологические концепции и закономерности для анализа практических ситуаций, решения проблем, возникающих в профессиональной практике.

1.3. Виды компетенций, формируемые в результате освоения дисциплины

Изучение дисциплины «Психология конфликта» 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 «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 иметь представление об основных закономерностях возникновения и протекания конфликтов, их сущности, структуре и динамике, и овладеть следующими знаниями, умениями и навыками, соотношенными с планируемыми результатами освоения образовательной программы:

Формируемые компетенции	Планируемые результаты освоения учебной дисциплины		
	Знать	Уметь	Владеть
Общекультурные компетенции			
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.
Общепрофессиональные компетенции			
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
Профессиональные компетенции			
<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 формирования команды	стратегия поведения в конфликтных ситуациях; способы и методы разрешения конфликтных ситуаций	эффективно участвовать в групповой работе на основе межличностного взаимодействия	навыками предупреждения и управления конфликтами
--	--	---	--

3. Объём учебной дисциплины

Очная форма обучения

Виды учебной работы	Распределение учебного времени
Контактная работа	54,25
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>	
Самостоятельная работа	53,75
<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	реферат
Общая трудоёмкость дисциплины:	
<i>часы</i>	108
<i>зачётные единицы</i>	3

Заочная форма обучения

Виды учебной работы	Распределение учебного времени
Контактная работа	12,25
Аудиторные занятия (всего):	12
<i>Лекции</i>	4
<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>	
Самостоятельная работа	95,75
<i>Самостоятельная работа в течение семестра</i>	91,75
<i>Подготовка контрольной работы</i>	
<i>Написание курсовой работы</i>	
<i>Подготовка к промежуточной аттестации</i>	4
Вид текущей аттестации	реферат
Общая трудоёмкость дисциплины:	
<i>часы</i>	108
<i>зачётные единицы</i>	3

4. Содержание тем учебной дисциплины

Наименование темы учебной дисциплины	Содержание темы
Тема 1. Теоретические основы изучения конфликтов. История конфликтологических воззрений (ОК-6)	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.
Тема 2. Коммуникативная сторона общения. Вербальная коммуникация (ОК-6, ОПК-4, ПК-19)	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. 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.
Тема 3. Коммуникативная сторона общения. Невербальная коммуникация (ОК-6, ОПК-4, ПК-9)	Понятие невербального поведения и невербальной коммуникации. Системы невербальной коммуникации: оптико-кинестическая 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. Про-

	<p>блема кода и декодификации в невербальной коммуникации. Экспериментальные исследования типов интерпретации и способностей к адекватному пониманию невербального поведения. Психологические составляющие эффективного профессионального контакта.</p>
<p>Тема 4. Перцептивная сторона общения (ОК-6, ОПК-4, ПК-9, ПК-19)</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 повышения точности межличностного восприятия в деловом общении, их возможности и ограничения.</p>
<p>Тема 5. Интерактивная сторона общения (ОПК-4, ПК-9, ПК-10, ПК-19)</p>	<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). 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>
<p>Тема 6. Конфликтогены и синтоны (ОК-6, ОПК-4, ПК-9, ПК-10, ПК-19)</p>	<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>

<p>Тема 7. Имидж и этикет делового человека (ОПК-4, ПК-9, ПК-10)</p>	<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>
<p>Тема 8. Формы делового общения и их психологические аспекты: деловая беседа, переговоры, собеседование (ОПК-4, ПК-9, ПК-10, ПК-19)</p>	<p>Деловые коммуникации: деловая беседа, деловые переговоры, деловые совещания, деловые 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>Тема 9. Психологические особенности публичного выступления, презентации, совещания (ОПК-4, ПК-9, ПК-10)</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 изоляции, 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).
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).
4. Научная электронная библиотека (www.e-library.ru).
5. Национальная электронная библиотека (<https://нэб.рф>).

5.5. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

Психологические журналы:

<http://www.psy.msu.ru/science/vestnik/index.html> – Вестник Московского университета. Серия 14, Психология

<http://www.voppsy.ru/> – Вопросы психологии

<http://psyjournal.ru/> – Журнал практической психологии и психоанализа

<http://psyjournals.ru/mpj/> – Консультативная психология и психотерапия

<http://psyjournals.ru/kip/> – Культурно-историческая психология

<http://www.infamed.com/nb/index.htm> – Неврологический вестник. Журнал им. В.М.

Бехтерева

<http://psyjournals.ru/index.shtml> – Портал психологических изданий PsyJournals.ru

<http://psystudy.ru/> – Психологические исследования

<http://www.psychol.ras.ru/08.shtml> – Психологический журнал

<http://www.psyedu.ru/> – Электронный журнал Psyedu.Ru

<http://www.psychology.su/> – Журнал "Психология"

<http://www.popsy.ru/> – Журнал Популярная психология статьи новости тренинги психотерапия обучение

Популярные сайты по психологии:

<http://psyfactor.org/> – "ПСИ-ФАКТОР" - Центр практической психологии

psychology.net.ru – Сайт "Мир психологии".

<http://www.imaton.ru/> – сайт психологической фирмы "Иматон".

flogiston.ru – Флогистон (неофициальный сайт психологического факультета МГУ).

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.

www.nlp.ru – сайт ассоциации тренеров НЛП.

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

<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>Информационные технологии</i>	<i>Перечень программного обеспечения и информационных справочных систем</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 (www.e-library.ru)
	Национальная электронная библиотека (https://нэб.рф)
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;

– 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 38.03.04 Государственное и муниципальное управление, сформированной в соответствии с расписанием учебных занятий и промежуточной аттестации и паспортами кабинетов ГОУ ВО КРАГСиУ.