

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**Федеральное государственное автономное  
образовательное учреждение высшего образования  
«Национальный исследовательский Нижегородский государственный университет  
им. Н. И. Лобачевского»**

**ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ И ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА**

УТВЕРЖДЕНО  
решением Ученого совета ННГУ  
протокол от 16.06.2021 г. № 8

**Рабочая программа дисциплины**

**УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ В ОРГАНИЗАЦИОННОЙ СРЕДЕ**

Уровень высшего образования  
**БАКАЛАВРИАТ**

Направление подготовки  
**38.03.02 МЕНЕДЖМЕНТ**

Направленность образовательной программы  
**МЕНЕДЖМЕНТ ОРГАНИЗАЦИИ**

Форма обучения  
**(очная / очно-заочная)**

Нижний Новгород

**2021 год**

## 1. Место дисциплины в структуре ООП

Дисциплина Б1. В. 23 «Управление конфликтами в организационной среде» относится к части ООП направления подготовки 38.03.02 Менеджмент, формируемой участниками образовательных отношений.

Место дисциплины в учебном плане образовательной программы	Стандартный текст для автоматического заполнения в конструкторе РПД
Блок 1. Дисциплины (модули) Часть, формируемая участниками образовательных отношений	Дисциплина Б1. В. 23 «Управление конфликтами в организационной среде» относится к части ООП направления подготовки 38.03.02 МЕНЕДЖМЕНТ, формируемой участниками образовательных отношений.

## 2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы (компетенциями и индикаторами достижения компетенций)

Формируемые компетенции (код, содержание компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), в соответствии с индикатором достижения компетенции		Наименование оценочного средства
	Индикатор достижения компетенции* (код, содержание индикатора)	Результаты обучения по дисциплине**	
УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1. Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, эффективно взаимодействует с другими членами команды, участвуя в обмене информацией, знаниями, опытом, и презентации результатов работы.	<i>Знать</i> основные стратегии сотрудничества для разрешения конфликтных ситуаций при эффективном взаимодействии с другими членами команды при достижения поставленной цели. <i>Уметь</i> использовать стратегии сотрудничества для разрешения конфликтных ситуаций при взаимодействии с другими членами команды для достижения поставленной цели. <i>Владеть</i> различными стратегиями сотрудничества для достижения поставленной цели при эффективном взаимодействии с другими членами команды для достижения поставленной цели.	Собеседование Задача (практическое задание)
	УК-3.2. Соблюдает этические нормы в межличностном профессиональном общении	<i>Знать</i> основные этические нормы при построении межличностного профессионального общения. <i>Уметь</i> разрешать конфликтные ситуации при построении межличностного профессионального общения с помощью этических норм. <i>Владеть</i> различными способами разрешения конфликтных ситуаций при построении межличностного профессионального общения с помощью этических норм.	Собеседование Задача (практическое задание)
УК-9. Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной	УК-9.1. Знает понятие инклюзивной компетентности, ее компоненты и структуру;	<i>Знать</i> понятие инклюзивной компетентности, ее основные компоненты, структуру, особенности применения базовых дефектологических знаний в социальной и профессиональной	Собеседование Задача (практическое задание)

сферах.	особенности применения базовых дефектологических знаний в социальной и профессиональной сферах.	сферах при возникновении конфликтных ситуаций. <i>Уметь</i> применять на практике базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах при урегулировании организационных конфликтов. <i>Владеть</i> способами обеспечения эффективной системы управления конфликтами при помощи базовых дефектологических знаний в социальной и профессиональной сферах.	
	УК-9.2. Умеет планировать и осуществлять профессиональную деятельность с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами.	<i>Знать</i> основные способы планирования и осуществления профессиональной деятельности с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами. <i>Уметь</i> выбрать адекватную методику диагностики конфликтной ситуации при осуществлении профессиональной деятельности с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами. <i>Владеть</i> различными способами разрешения конфликтных ситуаций при осуществлении профессиональной деятельности с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами.	Собеседование Задача (практическое задание)
	УК-9.3. Демонстрирует владение навыками взаимодействия в социальной и профессиональной сферах с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами.	<i>Знать</i> основные тактики и стратегии взаимодействия в социальной и профессиональной сферах с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами. <i>Уметь</i> разрешать конфликтные ситуации при взаимодействии в социальной и профессиональной сферах с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами <i>Владеть</i> различными способами разрешения конфликтных ситуаций при взаимодействии в социальной и профессиональной сферах с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами	Собеседование Задача (практическое задание)

### 3. Структура и содержание дисциплины

#### 3.1 Трудоемкость дисциплины

	очная форма обучения	очно-заочная форма обучения	заочная форма обучения
<b>Общая трудоемкость</b>	<b>3 ЗЕТ</b>	<b>3 ЗЕТ</b>	<b>___ ЗЕТ</b>
<b>Часов по учебному плану</b>	<b>108</b>	<b>108</b>	
<b>в том числе</b>	<b>29</b>	<b>25</b>	
<b>аудиторные занятия (контактная работа):</b>			
- занятия лекционного типа	14	16	
- занятия семинарского типа	14	8	
(практические занятия /			

лабораторные работы)			
самостоятельная работа	79	83	
КСР	1	1	
Промежуточная аттестация – зачет	-	-	

### 3.2. Содержание дисциплины

Наименование и краткое содержание разделов и тем дисциплины	Всего (часы)			в том числе															Самостоятельная работа обучающегося, часы		
				Контактная работа (работа во взаимодействии с преподавателем), часы из них																	
				Занятия лекционного типа			Занятия семинарского типа			Занятия лабораторного типа			Всего								
	Очная	Очно-заочная	Заочная	Очная	Очно-заочная	Заочная	Очная	Очно-заочная	Заочная	Очная	Очно-заочная	Заочная	Очная	Очно-заочная	Заочная	Очная	Очно-заочная	Заочная			
Раздел 1. Накопление знаний о конфликтах и предпосылки становления конфликтологии	20	23		2	3		2	2					4	5		16	18				
Тема 1.1. Возникновение конфликтологических идей	5	7		1	1								1			4	6				
Тема 1.2. Характеристика концепций социального конфликта конца 19 в. – начала 20 в	5	5			1		1	1					1	1		4	4				
Тема 1.3. Современные концепции социального конфликта	5	5		1	1								1			4	4				
Тема 1.4. Опыт развития отечественной конфликтологии	5	5					1	1					1	1		4					
Раздел 2. Понятийный аппарат конфликтологии	27	28		4	5		4	2					8	7		19	21				
Тема 2.1 Понятие конфликта, его объект и предмет	5	7		1	1								1			4	6				

Тема 2.2. Структурные характеристики конфликта	5	5		1	1		1	1				2	2		3	3	
Тема 2.3. Причины конфликтов и их типология	5	5		1	1							1	1		4	4	
Тема 2.4. Методы исследования конфликтов в системе управления	5	5			1		2	1				2	2		3	3	
Тема 2.5. Динамика развития конфликта	7	6		1	1		1					2	1		5	5	
<b>Раздел 3. Виды конфликтов и их особенности</b>	<b>28</b>	<b>26</b>		<b>4</b>	<b>4</b>		<b>4</b>	<b>2</b>				<b>8</b>	<b>6</b>		<b>20</b>	<b>20</b>	
Тема 3.1. Внутриличност ный конфликт	7	6		1	1		1					2	1		5	5	
Тема 3.2. Межличностный конфликт	7	7		1	1		1	1				2	2		5	5	
Тема 3.3. Межгрупповые конфликты и их типология	7	6		1	1		1					2	1		5	5	
Тема 3.4. Организационно- управленческие конфликты	7	7		1	1		1	1				2	2		5	5	
<b>Раздел 4. Теория и практика разрешения конфликтов</b>	<b>32</b>	<b>30</b>		<b>4</b>	<b>4</b>		<b>4</b>	<b>2</b>				<b>8</b>	<b>6</b>		<b>24</b>	<b>24</b>	
Тема 4.1. Основы прогнозирования и предупреждения конфликтов	7	7		1	1							1	1		6	6	
Тема 4.2. Конструктивное разрешение конфликтов	7	6					2	1					1		5	5	
Тема 4.3. Организационные возможности управления конфликтами в организации	6	5		1	1		1					2	1		4	4	
Тема 4.4. Роль руководителя в управлении конфликтами в организации	6	5		1	1		1					2	1		4	4	
Тема 4.5. Переговорный процесс как способ разрешения конфликтов	6	6		1	1			1				1	1		5	5	
В т.ч. текущий контроль	1	1										1	1				

Промежуточная аттестация -																	
Итого	108	108		14	16		14	8				28	24		79	83	

Практические занятия (семинарские занятия /лабораторные работы) организуются, в том числе в форме практической подготовки, которая предусматривает участие обучающихся в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Практическая подготовка предусматривает проведения практических занятий могут проходить в двух вариантах: 1) традиционно, т.е. более детальный анализ теоретических вопросов лекционного освещения проблем, вопросов и задач психологии общения, 2) отработку практических навыков межличностного взаимодействия по предложенным преподавателем дисциплины материалам, соответствующим проблематике курса.

Формы проведения практических занятий могут проходить в двух вариантах: 1) традиционно, т.е. более детальный анализ теоретических вопросов лекционного освещения проблем, вопросов и задач психологии общения, 2) отработку практических навыков межличностного взаимодействия по предложенным преподавателем дисциплины материалам, соответствующим проблематике курса.

В рамках практических занятий предполагается использовать: практическое занятие с элементами тренинга, деловую игру, кейсы, дискуссии, доклады, мозговой штурм, подготовку письменных аналитических работ, творческие задания, составление схем, таблиц.

На проведение практических занятий (семинарских занятий /лабораторных работ) в форме практической подготовки отводится 14 часов.

Практическая подготовка направлена на формирование и развитие:

- практических навыков в соответствии с профилем ОП: системное и критическое мышление.

- компетенций - УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач.

Текущий контроль успеваемости реализуется в рамках занятий семинарского типа.

### **Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся**

Самостоятельная работа является важнейшей составной частью учебного процесса и обязанностью каждого студента. Качество усвоения учебной дисциплины находится в прямой зависимости от способности студента самостоятельно и творчески учиться.

Самостоятельная работа – планируемая учебная, учебно-исследовательская, научно-исследовательская работа студентов, выполняемая во внеаудиторное (аудиторное) время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия (при частичном непосредственном участии преподавателя, оставляющем ведущую роль за работой студентов).

Самостоятельная работа приобщает студентов к научному творчеству, поиску и решению актуальных современных проблем.

*Цель самостоятельной работы* - подготовка современного компетентного специалиста и формирование способностей и навыков к непрерывному самообразованию и профессиональному совершенствованию, а также овладение фундаментальными знаниями, профессиональными умениями и навыками деятельности по профилю, опытом творческой, исследовательской деятельности. Самостоятельная работа студентов способствует развитию самостоятельности,

ответственности и организованности, творческого подхода к решению проблем учебного и профессионального уровня.

Задачами СРС являются:

- систематизация и закрепление полученных теоретических знаний и практических умений студентов;
- углубление и расширение теоретических знаний;
- формирование умений использовать нормативную, правовую, справочную документацию и специальную литературу;
- развитие познавательных способностей и активности студентов: творческой инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности;
- формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации;
- развитие исследовательских умений;
- использование материала, собранного и полученного в ходе самостоятельных занятий на семинарах, на практических и лабораторных занятиях, при написании курсовых и выпускной квалификационной работ, для эффективной подготовки к итоговым зачетам и экзаменам.

Самостоятельная работа является наиболее деятельным и творческим процессом, который выполняет ряд дидактических функций: способствует формированию диалектического мышления, вырабатывает высокую культуру умственного труда, совершенствует способы организации познавательной деятельности, воспитывает ответственность, целеустремленность, систематичность и последовательность в работе студентов, развивает у них бережное отношение к своему времени, способность доводить до конца начатое дело.

Самостоятельная работа студента – это вся его работа по овладению содержанием учебной дисциплины и соответствующими практическими навыками, и умениями, активная интеллектуальная деятельность.

Содержанием самостоятельной работы студентов являются следующие ее виды:

- изучение понятийного аппарата дисциплины;
- изучение тем самостоятельной подготовки по учебно-тематическому плану;
- работу над основной и дополнительной литературой;
- самоподготовка к практическим и другим видам занятий;
- самостоятельная работа студента при подготовке к зачету/экзамену;
- подготовка контрольных работ (домашних заданий);
- самостоятельная работа студента в библиотеке;
- изучение сайтов по темам дисциплины в сети Интернет;
- консультации преподавателя дисциплины.

В образовательном процессе высшего профессионального образовательного учреждения выделяется два вида самостоятельной работы – аудиторная, под руководством преподавателя, и внеаудиторная. Тесная взаимосвязь этих видов работ предусматривает дифференциацию и эффективность результатов ее выполнения и зависит от организации, содержания, логики учебного процесса (межпредметных связей, перспективных знаний и др.).

Аудиторная самостоятельная работа по дисциплине выполняется на учебных занятиях под непосредственным руководством преподавателя и по его заданию.

Внеаудиторная самостоятельная работа выполняется студентом по заданию преподавателя, но без его непосредственного участия.

Основными видами самостоятельной работы студентов без участия преподавателей в процессе изучения дисциплины «Управление конфликтами в организационной среде» являются:

- формирование и усвоение содержания конспекта лекций на базе рекомендованной лектором учебной литературы, включая информационные образовательные ресурсы (электронные учебники, электронные библиотеки и др.);
- написание рефератов и подготовка докладов;
- подготовка к семинарам и практическим занятиям;
- текущий самоконтроль и контроль успеваемости.

Контрольные вопросы и задания для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины приведены в п. 5.2.

Для обеспечения самостоятельной работы обучающихся используется электронный курс (Управление конфликтами в организационной среде, <https://e-learning.unn.ru/course/view.php?id=4066>), созданный в системе электронного обучения ННГУ - <https://e-learning.unn.ru/>

## 5. Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине (модулю), включающий:

### 5.1. Описание шкал оценивания результатов обучения по дисциплине

Уровень сформированности компетенций (индикатора достижения компетенций)	Шкала оценивания сформированности компетенций						
	плохо	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	очень хорошо	отлично	превосходно
	не зачтено		зачтено				
<u>Знания</u>	Отсутствие знаний теоретического материала. Невозможность оценить полноту знаний вследствие отказа обучающегося от ответа	Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки.	Минимально допустимый уровень знаний. Допущено много негрубых ошибок.	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько несущественных ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, без ошибок.	Уровень знаний в объеме, превышающем программу подготовки.
<u>Умения</u>	Отсутствие минимальных умений. Невозможность оценить наличие умений вследствие отказа обучающегося от ответа	При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения. Имели место грубые ошибки.	Продemonстрированы основные умения. Решены типовые задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания, но не в полном объеме.	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания, в полном объеме, но некоторые с недочетами.	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания, в полном объеме, но некоторые с недочетами.	Продemonстрированы все основные умения, решены все основные задачи с отдельными несущественным недочетами, выполнены все задания в полном объеме.	Продemonстрированы все основные умения, Решены все основные задачи. Выполнены все задания, в полном объеме без недочетов
<u>Навыки</u>	Отсутствие владения материалом. Невозможность оценить наличие навыков вследствие отказа обучающегося от ответа	При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки. Имели место грубые ошибки.	Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторыми недочетами	Продemonстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторыми недочетами	Продemonстрированы базовые навыки при решении стандартных задач без ошибок и недочетов.	Продemonстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов.	Продemonстрирован творческий подход к решению нестандартных задач



### Шкала оценки при промежуточной аттестации

Оценка		Уровень подготовки
	<b>превосходно</b>	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «превосходно», продемонстрированы знания, умения, владения по соответствующим компетенциям на уровне, выше предусмотренного программой
<b>зачтено</b>	<b>отлично</b>	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «отлично», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «отлично»
	<b>очень хорошо</b>	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «очень хорошо», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «очень хорошо»
	<b>хорошо</b>	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «хорошо», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «хорошо»
	<b>удовлетворительно</b>	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «удовлетворительно», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «удовлетворительно»
<b>не зачтено</b>	<b>неудовлетворительно</b>	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «неудовлетворительно», ни одна из компетенций не сформирована на уровне «плохо»
	<b>плохо</b>	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «плохо»

### 5.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения.

#### 5.2.1 Контрольные вопросы

Вопросы	Код формируемой компетенции
1. Понятие конфликта.	УК-3, УК-9
2. Структура и функции конфликта.	УК-3, УК-9
3. Изучение конфликтов в разных дисциплинах.	УК-3, УК-9
4. Роль психологии в понимании конфликта.	УК-3, УК-9
5. Виды конфликтов. Типологии конфликта.	УК-3, УК-9
6. Понятие социального конфликта.	УК-3, ПК -2
7. Причины возникновения групповых конфликтов и их классификация.	УК-3, УК-9
8. Последствия и функции групповых конфликтов.	УК-3, УК-9
9. Межэтнические и политические конфликты.	УК-3, УК-9
10. Участники конфликта, их социальные роли. Конфликтная ситуация.	УК-3, УК-9
11. Методы диагностики конфликтных ситуаций.	УК-3, УК-9
12. Решение конкретных ситуаций «Конфликты в организации».	УК-3, УК-9

### 5.2.2. Типовые тестовые задания для оценки сформированности компетенции УК-3

1. *«Поступай только согласно такой максиме, руководствуясь которой ты в то же время можешь пожелать, чтобы она стала всеобщим законом,...» – это нравственный императив, автором которого является:*

- а) Гегель
- б) Дарвин
- в) Кант

2. *Какой науке отводится основополагающая роль в становлении конфликтологии?*

- а) медицине
- б) политологии
- в) психологии
- г) все варианты верны

3. *Возникновение конфликтологии как относительно самостоятельной теории связано с работами:*

- а) К. Маркса и Ф. Энгельса, О. Конта
- б) П. Сорокина, Г. Зиммеля, З. Фрейда
- в) Р. Дарендорфа, Л. Козера, М. Дойча, М. Шерифа
- г) В. Линкольна, Л. Томпсона, Д. Скотт
- д) Р. Фишера, У. Юри, К. Томоса

4. *Конфликт в организации — это*

- а) конфликты между субъектами социального взаимодействия, возникающие внутри организации
- б) конфликты между субъектами социального взаимодействия, возникающие внутри организации и за ее пределами
- в) конфликты между руководством организации и ее сотрудниками
- г) конфликты между различными структурными элементами организации
- д) конфликты по поводу организационной структуры коллектива

5. *Особый вид взаимодействия между людьми, выражающийся в противоборстве сторон ради достижения своих интересов и целей - это*

- а) конфликт
- б) конфликтная ситуация
- в) инцидент
- г) эскалация
- д) причина конфликта

6. *Конкретная ценность, к обладанию которой стремятся противоборствующие стороны — это*

- а) предмет конфликта
- б) причина конфликта
- в) объект конфликта
- г) повод конфликта

7. *Реальная или воображаемая проблема, которая подлежит решению и становится причиной конфликтной ситуации - это*

- а) предмет конфликта
- б) объект конфликта
- в) повод конфликта

- г) инцидент
- д) постконфликтный синдром

8. Структурные конфликты в организации — это

- а) конфликты между структурными подразделениями
- б) конфликты, связанные с изменением организационной структуры
- в) конфликты, возникающие на основе вопроса о значимости тех или иных субъектов социального взаимодействия внутри организации
- г) конфликты, в основе которых лежат причины, отражающие становление и этапы развития коллективов внутри организации
- д) конфликты, возникающие на основе нарушения принципа справедливости или целесообразности в распределении ограниченных ресурсов

9. Найдите соответствие

Тип конфликта	Содержание конфликта
1. Горизонтальные	А) предполагает взаимодействие субъектов вертикального подчинения: руководитель — подчиненный, предприятие — вышестоящая организация, малое предприятие — учредитель; Б) предполагает конфликтное взаимодействие равных (по иерархическому уровню, располагаемой власти) субъектов: руководителей одного уровня, предприятий и специалистов между собой; В) конфликты, в которых сторонами выступают социальные группы, преследующие несовместимые цели; Г) конфликты, в которых личности преследуют несовместимые цели
2. Вертикальные	
3. Межгрупповые	
4. Межличностные	

1) 1Б2А3В4Г 2) 1Б2В4А4Г 3) 1Б2А3В4Г 4) 1В2А3Г4Б

10. По направленности конфликты подразделяются на

- а) субъективные и объективные;
- б) горизонтальные, вертикальные, смешанные;
- в) материальные, статусно-ролевые и духовные;
- г) кратковременные, быстротечные и длительные;
- д) конструктивные и деструктивные

11. Стратегия поведения в конфликте, в которой совместная выработка решения, удовлетворяющего интересы всех сторон: пусть длительная и состоящая из нескольких этапов, но идущая на пользу делу

- а) компромисс
- б) сотрудничество
- в) консенсус
- г) противостояние

12. Этап, на котором участники конфликта открыто заявляют о своих позициях и выдвигают требования

- а) начало открытого конфликтного взаимодействия
- б) развитие открытого конфликта
- в) разрешение конфликта

13. Стилль поведения в конфликтах, который характеризуется явным отсутствием у вовлеченного в конфликтную ситуацию желания сотрудничать с кем-либо и прилагать

*активные усилия для осуществления собственных интересов, равно как и пойти навстречу оппонентам*

- а) приспособление (уступка)
- б) уклонение (уход)
- в) конфронтация (принуждение, борьба, соперничество)
- г) компромисс

### **5.2.3. Типовые задания/задачи для оценки сформированности компетенции УК-3**

**Задание 1.** Пенсионерка - врач Иванова с 25-летним стажем, уйдя на пенсию, стала посещать платные курсы кройки и шитья в районном доме культуры. Через несколько занятий пенсионерка Иванова была исключена с курсов: ее обвинили в том, что она “противопоставила себя коллективу”. Об этом свидетельствуют такие события.

Во время одного из занятий в помещение вошел сотрудник дома культуры с врачом-психиатром. Прервав занятия, сотрудник сказал, что все будут слушать лекцию. Пенсионерка Иванова сказала, что ей лекция не нужна и она будет заниматься своим делом. Лектор (знакомая Ивановой по прежней работе) потребовала, чтобы та покинула аудиторию. Иванова ответила, что она пришла на оплаченные ею занятия по кройке и шитью, а не на лекцию. Тогда лектор хлопнула дверью и ушла. И все стали говорить: “Как вам не стыдно!”

Директор дома культуры обвинил Иванову в том, что она сорвала лекцию. На это Иванова ответила: “Непонятно только почему при таком большом интересе не провести эту лекцию нормально, как полагается?”

#### Вопросы:

1. Почему произошел этот конфликт?
2. Что надо предпринять, чтобы не допускать конфликта?
3. Как преодолеть конфликт?
4. Оцените поведение Ивановой, остальных слушателей курсов и дирекции дома культуры

**Задание 2.** Инженера-программиста вызвал к себе начальник отдела и сказал, что предстоит сложная работа - придется посидеть недельку-другую сверхурочно. “Пожалуйста, я готов, - сказал инженер, - дело есть дело”. Работу принес старший технолог. Он сказал, что надо рассчитать управляющую программу на станок для изготовления сложной детали. Когда рабочий день приблизился к концу инженер-программист достал чертеж, чтобы приступить к работе. В это время к нему подошел непосредственный начальник и поинтересовался, что за работа. Услышав объяснение, он официально потребовал: “Категорически запрещаю выполнять эту работу... Задание самого начальника отдела? Пусть дает его через меня”.

Через некоторое время старший технолог поинтересовался как идут дела. Узнав, что все осталось на месте, он резко повысил голос на инженера-программиста: “Для тебя распоряжение начальника отдела ничего не значит? Все отложи, будешь считать в рабочее время!”

#### Вопросы:

1. Внимательно вчитайтесь в проблемную ситуацию и ответьте на вопросы: Каков характер задания поступил к программисту? Почему задание было отменено непосредственным начальником? Как должен был поступить инженер-программист?
2. В чем заключается причина конфликта?
3. Как выйти из данного конфликта?

**Задание 3.** На совещании торговых агентов Иванов сообщает, что постоянно теряет заказы из-за того, что конкуренты стали производить новую продукцию и продавать ее по заниженным ценам. Коллеги делятся с ним своим опытом успешного конкурентирования каждый в своей области и дают советы, но все предположения Иванов отвергает, находя в них изъяны и твердя, что в его области эти приемы не срабатывают. Чем больше возражает Иванов, тем больше ему стараются помочь. Через некоторое время руководитель Борисова замечает: «Я вижу, да, Вы не хотите ничего изменить, и у меня совершенно пропало желание продолжать это обсуждение!». Наступила тишина и общая неловкость.

#### Вопросы:

1. Какую позицию в данной ситуации занимают руководитель Иванов, его коллеги и руководитель Борисов?
2. Определите стратегию выхода из конфликтной ситуации.

**Задание 4.** Ваш непосредственный начальник, минуя вас, дает срочное задание Вашему подчиненному, который уже занят выполнением другого ответственного задания. Вы и ваш начальник считаете свои задания неотложными.

Выберите наиболее приемлемый для Вас вариант решения и обоснуйте свой выбор.

1. Не оспаривая задания начальника, буду строго придерживаться должностной субординации, предложу подчиненному отложить выполнение текущей работы.
2. Все зависит от того, насколько для меня авторитетен начальник.
3. Выражу подчиненному свое несогласие с заданием начальника, предупрежу его, что впредь в подобных случаях буду отменять задания, поручаемые ему без согласования со мной.
4. В интересах дела предложу подчиненному выполнять начатую работу.

Другой вариант решения

**Задание 5.** Между двумя вашими подчиненными возник конфликт, который мешает им успешно работать. Каждый из них в отдельности обращался к вам с просьбой, чтобы вы разобрались и поддержали его позицию.

Выберите свой вариант поведения в этой ситуации и мотивируйте его.

1. Я должен пресечь конфликт на работе, а разрешить конфликтные взаимоотношения - это их личное дело.
2. Лучше всего попросить разобраться в конфликте представителей общественных организаций.
3. Прежде всего, лично попытаетесь разобраться в мотивах конфликта и найти приемлемый для обоих способ примирения.
4. Выяснить, кто из членов коллектива служит авторитетом для конфликтующих, и попытаться через него воздействовать на этих людей.

Другой вариант поведения

#### **5.2.4. Темы курсовых работ, эссе, рефератов и т.д.**

### **Раздел 1. Накопление знаний о конфликтах и предпосылки становления конфликтологии (УК-3)**

1. Эволюция научных воззрений на конфликт
2. Проблема насилия в религиозных учениях
3. Практические знания как источник конфликтологических идей
4. Западная социология конфликта
5. Роль конфликтологии в развитии российского общества

### **Раздел 2. Понятийный аппарат конфликтологии (УК-3)**

1. Общие причины социальных конфликтов
2. Социальная напряженность: общая характеристика и значение в конфликте
3. Типология конфликтов
4. Трудные ситуации в жизнедеятельности человека
5. Конфликтоустойчивость как вид психологической устойчивости

### **Раздел 3. Виды конфликтов и их особенности (УК-3)**

1. Типология участников конфликта по вкладу в его развитие
2. Потери и искажение информации при общении оппонентов
3. Основные виды внутриличностного конфликта
4. Суицид как деструктивный способ выхода из внутриличностного конфликта
5. Условия предупреждения внутриличностных конфликтов

### **Раздел 4. Теория и практика разрешения конфликтов (УК-3)**

1. Особенности прогнозирования и профилактики конфликтов

2. Объективные и организационно- управленческие условия предупреждения конфликта
3. Социально- психологические условия профилактики конфликтов
4. Методы поддержания и развития сотрудничества
5. Институционализация отношений как форма предупреждения конфликтов

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

### **а) Основная литература:**

1. Конфликтология: Учебник / А.Я. Кибанов, И.Е. Ворожейкин и др.; Под ред. А.Я. Кибанова; Гос. Универ. Управл. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: НИЦ Инфра-М, 2020. - 301с. (доступен в электронно-библиотечной системе «Znanium.com») . Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=405091>
2. Зеленков, М. Ю. Конфликтология [Электронный ресурс] : Учебник / М. Ю. Зеленков. - М. : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2021. - 324 с. (доступен в электронно-библиотечной системе «Znanium.com»). Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=415117>
3. Конфликты в системе управления: Учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности "Менеджмент организаций", "Государственное и муниципальное управление", "Управление персоналом" / Решетникова К.В. - М.:ЮНИТИ-ДАНА, 2021. - 175 с. (доступен в электронно-библиотечной системе «Znanium.com») . Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=884423>

### **б) Дополнительная литература:**

1. Управление конфликтами / Балан В.П., Душкин А.В., Новосельцев В.И. - М.: Гор. линия-Телеком, 2020. - 160 с (доступен в электронно-библиотечной системе «Znanium.com»). Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=563782>
2. Конфликтология: Учеб. пособие / Е.А. Земедлина. - 2-е изд. - М.: ИЦ РИОР: НИЦ Инфра-М, 2021 (доступен в электронно-библиотечной системе «Znanium.com») . Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=368679>
3. Конфликтология: Учебник / Г.И. Козырев. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2020. - 304 с. (доступен в электронно-библиотечной системе «Znanium.com») . Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=420956>
4. Цветков, В. Л. Психология конфликта. От теории к практике [Электронный ресурс] : учеб. пособие / В. Л. Цветков. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2021. - 183 с (доступен в электронно-библиотечной системе «Znanium.com») . Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=490958>
5. Руденко А. М., Самыгин С. И. - Конфликтология: учеб. пособие для бакалавров. - Ростов н/Д: Феникс, 2020. - 316 с (имеется в библиотеке ННГУ)
6. Анатомия трудового конфликта: Практическое пособие / В.А. Москвин. - М.: КУРС: НИЦ ИНФРА-М, 2020. - 150 с (доступен в электронно-библиотечной системе «Znanium.com») . Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=469855>
7. Внутрифирменные конфликты, или Трудовая конфликтология в бизнесе: учеб. пособие / Лукаш Ю.А. - М.: Юстицинформ, 2020. - 158 с (доступен в электронно-библиотечной системе «Znanium.com»). Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=505105>

### **в) программное обеспечение и Интернет-ресурсы**

<http://ru.wikipedia.org/wiki>  
<http://www.humanities.edu.ru>  
<http://conflictologiy.narod.ru>  
<http://www.ecsocman.edu.ru>  
<http://www.pedlib.ru>  
<http://slovari.yandex.ru>

<http://www.rodsovr.narod.ru>  
<http://www.ippd.ru>  
<http://www.megabook.ru>

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

Помещения представляют собой учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных программой, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения: преподавательский компьютер с выводом на большеформатную настенную плазменную панель, либо мультимедиапроектором.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду.

Программа составлена в соответствии с требованиями ОС ННГУ по направлению 38.03.02 «МЕНЕДЖМЕНТ», профиль «Менеджмент организации».

**Автор:** д. псих. н., профессор Сорокоумова С. Н.

**Заведующий кафедрой** менеджмента и государственного управления, д.э.н., профессор С. Н. Яшин

Программа одобрена на заседании методической комиссии Института экономики и предпринимательства

от «15» марта 2021 года, протокол № 3.