

Министерство просвещения Российской Федерации  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Российский государственный профессионально-педагогический университет»  
Институт психолого-педагогического образования  
Кафедра психологии образования и профессионального развития

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ  
Б1.В.ДВ.01.01 «ТЕХНОЛОГИИ РАБОТЫ С КОНФЛИКТАМИ В  
ОРГАНИЗАЦИЯХ»**

Направление подготовки 37.04.01 Психология

Профиль программы «Организационная психология и HR-технологии»

Автор(ы): к.пед.наук, доцент, доцент Лопес Елена  
Геннадьевна

Одобрена на заседании кафедры психологии образования и профессионального развития. Протокол от «13» января 2022 г. №5.

Рекомендована к использованию в образовательной деятельности методической комиссией института ППО РГППУ. Протокол от «20» января 2022 г. №5.

Екатеринбург  
2022

## 1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель освоения дисциплины «Технологии работы с конфликтами в организациях»: формирование у студентов целостного представления о современной теории и практике изучения конфликтов, навыках профессионального поведения в конфликтных ситуациях и регулирования конфликтов в организациях.

Задачи:

- научное знание и понимание о существующих конфликтах в современном обществе;
- формирование у магистра готовности к самостоятельному решению профессиональных задач, успешно применять знания и умения при разрешении конфликтов в организации;
- формировать конфликтологическую компетентность в профессиональной деятельности для сотрудников персонала организации;
- овладеть современными технологиями решения конфликтов: технологии переговорного процесса, применение метафорических деловых игр для разрешения конфликтных ситуаций.

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина «Технологии работы с конфликтами в организациях» относится к учебного плана.

Перечень учебных дисциплин, для которых необходимы знания, умения и владения, формируемые данной учебной дисциплиной:

1. Научные школы, отрасли психологии, психологические практики и психологические службы.
2. Технологии оценки персонала организации.
3. Персонал-ассессмент.
4. Психология менеджмента.
5. Технологии развития персонала организации.
6. Коучинг и профессиональное консультирование.

## 3. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина направлена на формирование следующих компетенций:



- УК-4 Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия;
- ПКС-1 Способен планировать и проводить научные исследования, направленные на развитие человеческого потенциала организации.

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен:

Знать:

31. Механизмы возникновения конфликтов;
32. Психологические основы общения и коммуникации;
33. Психологические основы управленческой деятельности, закономерности возникновения конфликтных ситуаций у персонала организаций.

Уметь:

- У1. Осуществлять технологии посредничества в конфликте;
- У2. Проводить мониторинг конфликтности в производственной организации и социальной напряженности среди сотрудников персонала организаций;
- У3. Подбирать диагностический инструментарий для исследования конфликтов, социально-психологического климата персонала организаций.

Владеть:

- В1. Технологиями конструктивного взаимодействия с персоналом в профессиональной деятельности организаций;
- В2. Технологией переговорного процесса, применять метафорические деловые игры для конструктивного решения конфликтных ситуаций, позитивных межличностных отношений, психологического климата и организационной культуры в организациях;
- В3. Технологией метафорической деловой игры для конструктивного решения конфликтных ситуаций, позитивных межличностных отношений, психологического климата и организационной культуры в организациях.¶

## 4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 4.1 Объем дисциплины и виды контактной и самостоятельной работы

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 3 зач. ед. (108 час.), семестр изучения – , распределение по видам работ представлено в табл. № 1.

Таблица 1. Распределение трудоемкости дисциплины по видам работ

Вид работы	Форма обучения
	очная
	Семестр изучения



	сем.
	Кол-во часов
Общая трудоемкость дисциплины по учебному плану	108
Контактная работа, в том числе:	50
Лекции	12
Практические занятия	16
Самостоятельная работа студента	58
Промежуточная аттестация, в том числе:	
Зачет	2 сем.

*\*Распределение трудоемкости по видам контактной работы для заочной формы обучения (при наличии) корректируется в соответствии с учебным планом заочной формы обучения.*

#### **4.2 Содержание и тематическое планирование дисциплины**

Таблица 2. Тематический план дисциплины

Наименование разделов и тем дисциплины (модуля)	Сем.	Всего, час.	Вид контактной работы, час.			СРС
			Лекции	Практ. занятия	Лаб. работы	
1. Психологическая традиция изучения конфликта.		13	2	2	-	9
2. Виды конфликтов		14	2	2	-	10
3. Феноменология конфликта		13	2	2	-	9
4. Разрешение конфликтов		14	2	2	-	10
5. Посредничество психолога в разрешении конфликта		16	2	4	-	10
6. Обучение навыкам эффективного поведения в конфликтах и их конструктивного разрешения		16	2	4	-	10

*\*Распределение часов по разделам (темам) дисциплины для заочной формы обучения осуществляется научно-педагогическим работником, ведущим дисциплину.*

#### **4.3 Содержание разделов (тем) дисциплин**

##### **Раздел 1. Психологическая традиция изучения конфликта.**



Философские, психологические концепции конфликта. Развитие конфликтологии в рамках психологической науки. Развитие отечественной конфликтологии. Предмет и объект конфликтологии. Конфликты души: интрапсихическая интерпретация. Ситуационные подходы. Когнитивные подходы. Объяснительные модели конфликта. Современные тенденции в подходе к конфликту. Понятийный аппарат науки о конфликте.

## **Раздел 2. Виды конфликтов**

Личностные конфликты. Межличностные конфликты. Межгрупповые конфликты. Внутригрупповые конфликты. Общность конфликтов разных видов. Признаки конфликта. Структура конфликта. Стороны конфликта, взаимодействие сторон и поведение участников в конфликтной ситуации. Основные и неосновные участники конфликта. Роль в конфликте группы поддержки, инициаторов, провокаторов, пособников, посредников, «третьих судей». Причины конфликта: объективные и субъективные, скрытые и явные. Повод конфликта. Противоречие интересов как фундаментальная причина конфликтов. Общие причины конфликтов: социально-политические, экономические, социально-демографические, социально-психологические, индивидуально-психологические. Организационно-управленческие причины конфликтов. Индивидуально-психологические причины конфликтов. Методы исследования конфликтов. Применение методов психологии в конфликтологии. Методики определения уровня внутриличностной конфликтности. Возможности тестов в определении конфликтности человека. Ситуационный метод исследования конфликтов. Модульная методика диагностики межличностных конфликтов. Изучение конфликтных отношений в социальных группах. Методы исследования межгрупповых конфликтов.

## **Раздел 3. Феноменология конфликта**

Категория проблемного поля описания конфликта. Содержание понятия конфликта в обыденном сознании. Структурные характеристики конфликта. Динамические характеристики конфликта. Критические жизненные ситуации. Объективно-субъективная природа конфликта. Восприятие ситуации. Определение ситуации как конфликта. Факторы определения ситуации как конфликтной. Синтез личностного и ситуационного подходов. Стратегии выбора реагирования в конфликтах, реакции человека. Конфликтное взаимодействие. Мотивы и цели участников. Стратегии и тактики взаимодействия. Регуляторы конфликтного взаимодействия. Нормативные регуляторы. Модели развития межличностной конфликтной ситуации

## **Раздел 4. Разрешение конфликтов**

Становление практики управления конфликтами. Управление межличностными конфликтами. Разрешение межличностных конфликтов. Внутренний аспект управления межличностными конфликтами. Применение технологий эффективного общения и рационального поведения в конфликте.



Внешний аспект управления межличностными конфликтами как отражение управленческой деятельности со стороны руководителя (менеджера) или другого субъекта управления по отношению к конкретному конфликту.

### **Раздел 5. Посредничество психолога в разрешении конфликта**

Работа психолога с реальными ситуациями межличностных отношений. Принципы посредничества. Барьеры коммуникаций в конфликте и возможность взаимопонимания. Процесс психологического посредничества. Конфликт в организации. Организация – основная ячейка в структуре современного общества. Цели, задачи профессиональной деятельности персонала организации. Специфическая субкультура организации. Виды конфликтов в организации. Объективные и субъективные причины их возникновения. Основные способы предупреждения, разрешения и управления конфликтами в организации. Функции и последствия конфликта в организации. Предупреждение конфликтов в организации. Технологии переговорного процесса, виды, модели, содержание. Специфические особенности межгрупповых конфликтов. Особенности поведения человека в группе. Объективность межгруппового конфликта. Возможности деловой метафорической игры для разрешения конфликтов в организации. Технология применения метафоры в деловой игре.

### **Раздел 6. Обучение навыкам эффективного поведения в конфликтах и их конструктивного разрешения**

Технологии локализации, нейтрализации, урегулирования в разрешении социально, психологических и производственных конфликтов. Практика разрешения конфликтов в психологии. Обучающие программы применения конструктивного разрешения конфликта. Технологии посредничества для разрешения конфликтных ситуаций. Технологии метафорической деловой игры для разрешения конфликтов.

## **5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ**

Для изучения дисциплины используются различные образовательные технологии:

1. Традиционные образовательные технологии.
2. Контактная работа с магистрами. консультации по научным исследованиям, практическим и семинарским занятиям.
3. Занятия, посвященные освоению конкретных умений и навыков по предложенному алгоритму.
4. При реализации образовательной программы с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения
5. Самостоятельная работа обучающихся по дисциплине.
6. При реализации образовательной программы с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения:



- состав видов контактной работы по дисциплине (модулю), при необходимости, может быть откорректирован в направлении снижения доли занятий лекционного типа и соответствующего увеличения доли консультаций (групповых или индивидуальных) или иных видов контактной работы;

- информационной основой проведения учебных занятий, а также организации самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю) являются представленные в электронном виде методические, оценочные и иные материалы, размещенные в электронной информационно-образовательной среде (ЭИОС) университета, в электронных библиотечных системах и открытых Интернет-ресурсах;

- взаимодействие обучающихся и педагогических работников осуществляется с применением ЭИОС университета и других информационно-коммуникационных технологий (видеоконференцсвязь, облачные технологии и сервисы, др.);

- соотношение контактной и самостоятельной работы по дисциплине (модулю) может быть изменено в сторону увеличения последней, в том числе самостоятельного изучения теоретического материала.

## **6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ**

### ***6.1 Основная литература***

1. Безбородова, М. А. Зарубежные научные школы в психологии : учебное пособие / М. А. Безбородова. — Москва : Московский педагогический государственный университет, 2020. — 94 с. — ISBN 978-5-4263-0884-8. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/105898.html>

2. Васильева, И. В. Организационно-психологическая диагностика : учебное пособие / И. В. Васильева. — 3-е изд., стер. — Москва : ФЛИНТА, 2019. — 136 с. — ISBN 978-5-9765-1712-7. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/119321>

3. Зорабян, С. Э. Политико-экономическая конфликтогенность урбанизированной среды. В 2 частях. Ч.1. Политическая конфликтогенность урбанизированной среды : учебное пособие / С. Э. Зорабян. — Ростов-на-Дону, Таганрог : Издательство Южного федерального университета, 2020. — 122 с. — ISBN 978-5-9275-3497-5 (ч.1), 978-5-9275-3496-8. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/107974.html>

4. Суворова, Н. А. Культура делового общения в профессиональной деятельности : учебное пособие / Н. А. Суворова, Л. В. Табак. — Сочи : Сочинский государственный университет, 2020. — 98 с. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/106571.html>

5.



## **6.2 Дополнительная литература**

1. Алексеев О. А. Конфликтология и управление : учебное пособие. - Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2015. - 238 с. - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/33853>.

2. Гришина, Н. В. Психология конфликта : учебное пособие для вузов [Гриф УМО] / Н. В. Гришина. - 3-е изд. - Санкт-Петербург [и др.] : Питер, 2015. - 574 с.

3. Егидес, А. П. Психология конфликта [Электронный ресурс] : учебное пособие / А. П. Егидес. - Электрон. текстовые дан. - Москва : Московский финансово-промышленный университет "Синергия", 2013. - 320 с. - (Университетская серия). - Режим доступа: <http://ibooks.ru/reading.php?productid=334911>.

4. Емельянова Е. А. Деловые коммуникации : учебное пособие. - Томск : Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники, 2014. - 122 с. - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/72086>.

5. Реньш, М. А. Психологический тренинг : практикум : учебное пособие для вузов [Гриф УМО] / М. А. Реньш, Н. О. Садовникова, Е. Г. Лопес. - Екатеринбург : Издательство РГППУ, 2007. - 189 с.

6.

## **6.3 Программное обеспечение и Интернет-ресурсы**

Интернет-ресурсы:

1. . Режим доступа:
2. . Режим доступа:

Программное обеспечение:

1. Электронно-библиотечная система Лань.
2. .

Информационные системы и платформы:

1. Система дистанционного обучения «Moodle».
2. Информационная система «Таймлайн».
3. Платформа для организации и проведения вебинаров «Mirapolis Virtual Room».

## **7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

Перечень материально-технического обеспечения для реализации образовательного процесса по дисциплине:

1. Учебная аудитория.





2. Лекторий.
3. Лекционная мультимедийная аудитория.
4. Doctoral Training Center.

