

МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ТРАНСПОРТА»
(РУТ (МИИТ))



Рабочая программа дисциплины (модуля),
как компонент образовательной программы
высшего образования - программы бакалавриата
по направлению подготовки
38.03.04 Государственное и муниципальное
управление,
утвержденной первым проректором РУТ (МИИТ)
Тимониным В.С.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Управление конфликтами

Направление подготовки: 38.03.04 Государственное и муниципальное
управление

Направленность (профиль): Государственная политика и управление в
транспортной отрасли

Форма обучения: Очная

Рабочая программа дисциплины (модуля) в виде
электронного документа выгружена из единой
корпоративной информационной системы управления
университетом и соответствует оригиналу

Простая электронная подпись, выданная РУТ (МИИТ)
ID подписи: 3068
Подписал: заведующий кафедрой Ступникова Елена
Анатольевна
Дата: 30.06.2023

1. Общие сведения о дисциплине (модуле).

Целью освоения дисциплины «Управление конфликтами» является основанное на проблемно-ориентированном подходе изучение и формирование у студентов представления о природе конфликтов; формирование и развитие способности адекватного реагирования на различные конфликтные ситуации, развитие навыков эмоционального контроля, самоконтроля, урегулирования конфликтов, способствующих осуществлению эффективного социального взаимодействия, командной работы и управленческой деятельности.

Задачами освоения дисциплины «Управление конфликтами» являются:

- ознакомить учащихся с основными понятиями конфликтологии, положительного и отрицательного воздействия конфликтов на межличностные и организационные отношения;
- ознакомить с методами и техниками эмоциональной регуляции и сформировать навыки управления эмоциями в ситуации общения; ознакомить с основными приемами совладания со стрессом;
- изучить основные стратегии поведения в конфликте и осознать свои стереотипы поведения; получить навыки выбора адекватного стиля поведения в конфликте;
- освоить и закрепить в тренинговых упражнениях набор практических навыков по управлению конфликтами.

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю).

Перечень формируемых результатов освоения образовательной программы (компетенций) в результате обучения по дисциплине (модулю):

ОПК-7 - Способен осуществлять внутриорганизационные и межведомственные коммуникации, обеспечивать взаимодействие органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации.;

ПК-3 - Способен выявлять проблемы, определять цели управленческого воздействия, а также принимать решения по основным функциональным направлениям управленческой деятельности;

УК-3 - Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде.

Обучение по дисциплине (модулю) предполагает, что по его результатам обучающийся будет:

Знать:

- основные понятия конфликта: участники конфликта, причины его возникновения, позитивные и негативные последствия конфликта, функции и виды конфликтов, динамика конфликтов;
- стратегии поведения людей в конфликтных ситуациях;
- основные способы и приемы разрешения конфликта с помощью третьей стороны, их особенностях, преимуществах, недостатках, о профилактике межличностных конфликтов в организации.

Уметь:

- работать в коллективе, применяя полученные знания и навыки на практике: анализировать причины возникновения конфликта, выделять предмет конфликта, различать причину и повод, понимать особенности и интересы участников конфликтных ситуаций;
- применять приемы управления и профилактики конфликтов.

Владеть:

- приемами эмоционального, поведенческого контроля и самоконтроля, техниками регуляции эмоционального напряжения и приемами совладания со стрессом;
- различными технологиями предупреждения, управления и разрешения конфликтов.

3. Объем дисциплины (модуля).**3.1. Общая трудоемкость дисциплины (модуля).**

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 4 з.е. (144 академических часа(ов)).

3.2. Объем дисциплины (модуля) в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении учебных занятий:

Тип учебных занятий	Количество часов	
	Всего	Сем. №6
Контактная работа при проведении учебных занятий (всего):	64	64
В том числе:		
Занятия лекционного типа	32	32

Занятия семинарского типа	32	32
---------------------------	----	----

3.3. Объем дисциплины (модуля) в форме самостоятельной работы обучающихся, а также в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении промежуточной аттестации составляет 80 академических часа (ов).

3.4. При обучении по индивидуальному учебному плану, в том числе при ускоренном обучении, объем дисциплины (модуля) может быть реализован полностью в форме самостоятельной работы обучающихся, а также в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении промежуточной аттестации.

4. Содержание дисциплины (модуля).

4.1. Занятия лекционного типа.

№ п/п	Тематика лекционных занятий / краткое содержание
1	Тема 1. История развития конфликтологии Рассматриваемые вопросы: - история развития конфликтологии; - интерпретация конфликта обыденным сознанием и наукой; - социальное и психологическое содержание конфликтов.
2	Тема 2. Основные понятия конфликтологии Рассматриваемые вопросы: - предмет, методы исследования и задачи конфликтологии; - понятийный аппарат конфликтологии; - конфликтологическая компетентность как значимый фактор в разрешении, управлении и профилактики конфликтов.
3	Тема 3. Общие и специфические характеристики конфликта Рассматриваемые вопросы: - базовые категории, понятия и определения конфликта; - функции конфликтов и их общие характеристики; - виды конфликтов; основания для типологии конфликтов: сферы конфликтов; вовлеченность участников; соотношение в конфликте предмета и объекта; продолжительность конфликта; особенности развития конфликта, его последствия; - конфликтогены; закон эскалации конфликта.
4	Тема 4. Личностные и социально-психологические причины конфликтов Рассматриваемые вопросы: - противоречие, как причина возникновения конфликта: индивидуально-типологические и характерологические факторы; особенности направленности личности и ее опыт; - психологические характеристики конфликтных личностей;

№ п/п	Тематика лекционных занятий / краткое содержание
	- участники конфликта: из роли, статусы, ранги, потенциал.
5	<p>Тема 5. Оценка ситуации при возникновении конфликта</p> <p>Рассматриваемые вопросы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - объективно-субъективная природа конфликтов; - восприятие ситуации; - факторы определения ситуации как конфликтной.
6	<p>Тема 6. Конфликтное взаимодействие</p> <p>Рассматриваемые вопросы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - мотивы и цели участников конфликта; - тактики и стратегии взаимодействия в конфликте; - регуляторы конфликтного взаимодействия (ситуационный контекст, социально-перцептивные регуляторы и др.).
7	<p>Тема 7. Нормативные регуляторы конфликтного взаимодействия</p> <p>Рассматриваемые вопросы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - нормативные регуляторы взаимодействия; - критерий справедливости/несправедливости; - нормы взаимодействия в конфликте; - этические нормы взаимодействия в конфликте.
8	<p>Тема 8. Эмоции и их роль в конфликтных ситуациях</p> <p>Рассматриваемые вопросы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - особенности эмоционального реагирования в конфликте; - эмоции и рациональное поведение; - техники управления эмоциональным состоянием в конфликтной ситуации.
9	<p>Тема 9. Общение в конфликтных ситуациях</p> <p>Рассматриваемые вопросы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - речевые конфликтогены; - культура общения и конфликт; конструктивная и деструктивная критика; - барьеры общения и приемы их преодоления.
10	<p>Тема 10. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях</p> <p>Рассматриваемые вопросы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - реакции человека на возникающие проблемы; - стратегии поведения в конфликтных ситуациях: избегание, приспособление, соперничество, компромисс, сотрудничество; - особенности реализации стратегий и способы разрешения; - конструктивные стратегии.
11	<p>Тема 11. Способы урегулирования конфликтов</p> <p>Рассматриваемые вопросы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - «силовые» методы разрешения конфликтов; - переговоры.
12	<p>Тема 12. Участие третьей стороны в разрешении конфликтов</p> <p>Рассматриваемые вопросы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основные формы разрешения конфликтов с помощью третьей стороны; - арбитраж; - медиаторство (посредничество); - виды и функции посредников; основные задачи и средства воздействия посредника.
13	<p>Тема 13. Управление конфликтами</p> <p>Рассматриваемые вопросы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основные понятия управления конфликтами; - факторы управляемости конструктивных и деструктивных конфликтов;

№ п/п	Тематика лекционных занятий / краткое содержание
	- профилактика конфликтности.
14	Тема 14. Конфликты в организациях Рассматриваемые вопросы: - причины конфликтов в организациях: несправедливая оценка труда, конфликтные социальные роли, несоответствие стиля руководства уровню зрелости коллектива, недостатки в организации управления, инновации и конфликт; - различия индивидуальных и групповых ценностей; - отношения «власть-подчинение».
15	Тема 15. Административная этика и ее роль в профилактике конфликтов Рассматриваемые вопросы: - административная этика: понятие, сущность, специфика и роль в профилактике конфликтов; - конфликт интересов на государственной службе: нормативно-правовой аспект, ситуации возникновения; - соблюдение требований? к служебному поведению государственных служащих, предотвращение и урегулирование конфликта интересов.
16	Тема 16. Профилактика конфликтов в организациях Рассматриваемые вопросы: - профилактика конфликтов в организациях; - методы разрешения конфликтов в организациях: объективный анализ ситуации, противоречий, действий оппонентов; - работа с жалобами граждан, потребителей услуг и др.

4.2. Занятия семинарского типа.

Практические занятия

№ п/п	Тематика практических занятий/краткое содержание
1	Тема 1. История развития конфликтологии В результате работы студенты формируют навык участия в групповой дискуссии и формулирования мнения по заданной теме. Коллективное обсуждение вопроса «Отношение к конфликту и его роли в обществе» (групповая дискуссия). Заслушивание и обсуждение индивидуальных докладов по выбранным темам.
2	Тема 2. Основные понятия конфликтологии В результате практического занятия студенты ознакомятся с видами конфликтогенов, разовьют навыки их распознавания и контроля. Выполнение упражнений, направленных на развитие навыка распознавания конфликтогенов и контроля над их использованием в сложных ситуациях. Решение ситуационных задач – виды конфликтогенов. Заслушивание и обсуждение индивидуальных докладов по выбранным темам.
3	Тема 3. Общие и специфические характеристики конфликта В результате практического занятия студенты ознакомятся со структурой конфликта и разовьют навык рассмотрения конфликта с разных точек зрения. Конфликтная ситуация, ее составляющие, причины возникновения конфликта, отношение к конфликту. Выполнение упражнений, направленных на рассмотрение конфликта с разных точек зрения, на развитие умения поддерживать и сохранять позитивный, оптимистичный взгляд на разрешение кризисной ситуации – «Плюсы и минусы конфликта» для рассмотрения разных точек зрения на конфликт, «Волшебный мешочек» для демонстрации важности умения поддержания позитивного взгляда на проблемную ситуацию. Заслушивание и обсуждение индивидуальных докладов по выбранным темам.

№ п/п	Тематика практических занятий/краткое содержание
4	<p>Тема 4. Личностные и социально-психологические причины конфликтов</p> <p>В результате практического занятия студенты научатся анализировать действия сторон в конфликтной ситуации и выявлять причины конфликта.</p> <p>Решение ситуационных задач - анализ действий сторон в конфликте, выявление причин конфликта.</p> <p>Выполнение упражнений с целью ознакомления студентов с принципами безоценочного высказывания, без приписывания мотивов действий, оценки установок и личностных черт.</p> <p>Заслушивание и обсуждение индивидуальных докладов по выбранным темам.</p>
5	<p>Тема 5. Оценка ситуации при возникновении конфликта</p> <p>В результате практического занятия студенты научатся выделять объективные, субъективные и ситуационные факторы конфликтов.</p> <p>Решение ситуационных задач – анализ конфликтных ситуаций с целью оценки в них роли объективных, субъективных и ситуационных факторы. Заслушивание и обсуждение индивидуальных докладов по выбранным темам.</p>
6	<p>Тема 6. Конфликтное взаимодействие</p> <p>В результате практического занятия студенты обучатся приемам конструктивного выхода из конфликтных ситуаций.</p> <p>Выполнение упражнений, направленных на отработку навыка конструктивного выхода из конфликтных ситуаций – «Достойный ответ», с последующей дискуссией по полученному опыту и подбору оптимальных вариантов взаимодействия. Заслушивание и обсуждение индивидуальных докладов по выбранным темам.</p>
7	<p>Тема 7. Нормативные регуляторы конфликтного взаимодействия</p> <p>В результате практического занятия студент развивает умение формулировать сильные и слабые аргументы с целью участия в коллективном обсуждении по заданной теме.</p> <p>Нормативное урегулирование конфликта. Коллективное обсуждение вопроса (групповая дискуссия): «Роль этики в регуляции конфликтного взаимодействия». Заслушивание и обсуждение индивидуальных докладов по выбранным темам.</p>
8	<p>Тема 8: Эмоции и их роль в конфликтных ситуациях</p> <p>В результате практического занятия студенты научатся техникам регуляции эмоционального напряжения.</p> <p>Техники регуляции эмоционального напряжения (по Е.В. Сидоренко), помогающие урегулировать эмоциональные состояния собеседников.</p> <p>Выполнение упражнений, направленных на отработку нескольких техник регуляции эмоционального напряжения — «Подчеркивание общности с партнером», «Проявление уважения к собеседнику», «Вербализация эмоционального состояния». Заслушивание и обсуждение индивидуальных докладов по выбранным темам.</p>
9	<p>Тема 9. Общение в конфликтных ситуациях</p> <p>В результате практического занятия студенты получают опыт анализа собственных трудностей в ситуациях общения с разными людьми.</p> <p>Выполнение упражнений с целью анализа трудностей в ситуациях общения с разными людьми (удачные и неудачные случаи) с последующей дискуссией по результатам полученного опыта.</p> <p>Заслушивание и обсуждение индивидуальных докладов по выбранным темам.</p>
10	<p>Тема 10: Стратегии поведения в конфликтных ситуациях</p> <p>В результате практического занятия студенты ознакомятся с принципами диагностики конфликтного поведения, способами обработки и интерпретации полученных результатов.</p> <p>Индивидуальная работа с методикой психологической диагностики конфликтного поведения на примере психодиагностической методики К. Томаса «Стратегии поведения в конфликтной ситуации»: оценка, анализ, принципы обработки и интерпретации результатов. Заслушивание докладов по выбранным темам.</p>
11	<p>Тема 11. Способы урегулирования конфликтов</p> <p>В результате работы на практическом занятии студент развивает навык встречной аргументации и</p>

№ п/п	Тематика практических занятий/краткое содержание
	контраргументации. Коллективное обсуждение темы (групповая дискуссия): стереотипы «силы», «сильного» человека и их влияние на протекание и разрешение конфликтов. Заслушивание и обсуждение индивидуальных докладов по выбранным темам.
12	Тема 12. Участие третьей стороны в разрешении конфликтов В результате работы на практическом занятии студент развивает навыки урегулирования конфликта. Медиаторство в конфликте. Выполнение упражнения – проигрывание конфликтной ситуации с целью развития навыка урегулирования (сглаживания) конфликта в роли медиатора, с последующей дискуссией по результатам полученного опыта. Заслушивание и обсуждение индивидуальных докладов по выбранным темам.
13	Тема 13. Управление конфликтами В результате практического занятия студенты научатся ознакоми́ться с основными видами манипуляций и приемами противодействия им. Манипуляции в конфликте, манипулятивные техники и приемы противодействия манипуляции. Заслушивание и обсуждение индивидуальных докладов по выбранным темам.
14	Тема 14. Конфликты в организациях В результате практического занятия студенты научатся принципам анализа конфликтов в организации и методам определения стиля руководства коллективом. Методы определения стиля руководства коллективом. Роль руководителя в управлении конфликтом (групповая дискуссия). Принципы анализа конфликтов в организации (решение ситуационных задач). Заслушивание докладов по выбранным темам.
15	Тема 15: Административная этика и ее роль в профилактике конфликтов В результате практического занятия студенты разовьют навык формирования тезиса и подбора аргументов в его защиту. Коллективное обсуждение следующих тем (групповая дискуссия): «Чем обусловлены нравственные требования, предъявляемые к госслужащим?», «Значение социальных норм для регулирования деятельности госслужащих?». Основные положения Кодекса поведения госслужащих и его значение в управлении конфликтами. Заслушивание и обсуждение индивидуальных докладов по выбранным темам.
16	Тема 16: Профилактика конфликтов в организациях В результате практического занятия студенты ознакоми́ться с навыками саморегуляции и разовьют умение соблюдать правила конструктивного разговора в ходе участия в групповой дискуссии. Коллективное обсуждение темы (групповая дискуссия): «Условия, минимизирующие возникновение противоречий между сотрудниками организации (клиентами, партнерами, и т.п.)». Заслушивание и обсуждение индивидуальных докладов по выбранным темам.

4.3. Самостоятельная работа обучающихся.

№ п/п	Вид самостоятельной работы
1	Подготовка к практическим занятиям.
2	Подготовка к промежуточной аттестации.
3	Подготовка к текущему контролю.

5. Перечень изданий, которые рекомендуется использовать при освоении дисциплины (модуля).

№ п/п	Библиографическое описание	Место доступа
1	Охременко, И. В. Конфликтология : учебное пособие для вузов / И. В. Охременко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 154 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05147-6.	https://urait.ru/bcode/539640 (дата обращения: 24.03.2024). Текст: электронный.
2	Черкасская, Г. В. Управление конфликтами : учебник и практикум для вузов / Г. В. Черкасская, М. Л. Бадхен. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 249 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17041-2.	https://urait.ru/bcode/532265 (дата обращения: 24.03.2024). Текст: электронный.
3	Леонов Н.И. Конфликтология: общая и прикладная: учебник и практикум для вузов / Н.И. Леонов. - 4-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2020. – 392с. - ISBN 978-5-534-09672-9.	https://urait.ru/viewer/konfliktologiya-obschaya-i-prikladnaya-455430#page/1 (дата обращения: 24.03.2024). Текст: электронный.
4	Кашапов М.М. Основы конфликтологии: учебное пособие для вузов / М.М. Кашапов. - 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2020. – 116с. - ISBN 978-5-534-07564-9.	https://urait.ru/viewer/osnovy-konfliktologii-454224#page/2 (дата обращения: 24.03.2024). Текст: электронный.

6. Перечень современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем, которые могут использоваться при освоении дисциплины (модуля).

Сайт Научно-технической библиотеки РУТ (МИИТ) <http://library.miit.ru>

Сайт Библиотеки образовательной платформы «Юрайт»: <https://urait.ru> Сервер органов государственной власти РФ «Официальная Россия» <http://gov.ru>

Электронный фонд правовой и нормативно-технической документации «Консорциум Кодекс» <http://docs.cntd.ru>

Сайт Российской государственной библиотеки <http://www.rsl.ru>

Сайт Российской национальной библиотеки <http://nlr.ru>

Сайт Научной электронной библиотеки eLIBRARY.RU: <http://elibrary.ru>

Сайт электронно-библиотечной системы «Консультант студента»: <https://www.studentlibrary.ru>

7. Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства, необходимого для освоения дисциплины (модуля).

1. Интернет-браузер (Yandex и др.).
2. Microsoft Office.

8. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю).

Для проведения аудиторных занятий по дисциплине используется аудитория, оснащенная мультимедийным оборудованием: проектор, экран, персональный компьютер/ноутбук.

9. Форма промежуточной аттестации:

Зачет в 6 семестре.

10. Оценочные материалы.

Оценочные материалы, применяемые при проведении промежуточной аттестации, разрабатываются в соответствии с локальным нормативным актом РУТ (МИИТ).

Авторы:

доцент, к.н. кафедры «Экономика
транспортной инфраструктуры и
управление строительным бизнесом»

Ю.В. Постылякова

Согласовано:

Заведующий кафедрой ЭТИиУСБ
Председатель учебно-методической
комиссии

Е.А. Ступникова

М.В. Ишханян