

## **АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ Б1.В.ДВ.1.2 ТЕХНОЛОГИИ УПРАВЛЕНИЯ КОНФЛИКТАМИ И СТРЕССАМИ**

**Направление подготовки:**

38.04.03 Управление персоналом

Направленность (профиль): Управление персоналом коммерческих предприятий

**Трудоемкость:** 5 за

**Промежуточная аттестация:** зачет с оценкой

**Автор:** Т.Ю. Ширяева, канд. экон. наук, доцент

### **ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

Управление конфликтами в организации является одной из основных управленческих задач. В процессе изучения дисциплины «Технологии управления конфликтами и стрессами» студентам предоставляется возможность исследовать феномен конфликта и стресса, посмотреть на него с разных точек зрения, овладеть не только навыками эффективного управления конфликтной ситуацией, но и укрепить собственные возможности решения проблем, возникающих в ходе взаимодействия людей в стрессовой ситуации.

Целями освоения дисциплины «Технологии управления конфликтами и стрессами» является освоение студентами концептуальных и практических основ профилактики и управления конфликтами.

Освоение дисциплины способствует подготовке выпускника к решению следующих задач профессиональной деятельности:

- усвоение понятийно-категориального аппарата управления конфликтами и стрессами,
- усвоение причин конфликтов и механизмов развития конфликтов и стрессов,
- усвоение методических основ диагностики и разрешения конфликтов.

### **МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП**

Дисциплина «Технологии управления конфликтами и стрессами» является дисциплиной гуманитарного, социального и экономического цикла Б.1 дисциплина по выбору Б.1ДВ.2 и предусматривает использование знаний и навыков, приобретенных студентами при изучении таких курсов как «Экономика», «Теория менеджмента», «Социология». Знания и навыки, полученные при изучении дисциплины «Технологии управления конфликтами и стрессами» будут востребованы при изучении курсов «Управление качеством», «Теория корпоративного управления», «Управление человеческими ресурсами» и др.

### **ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Планируемые результаты обучения по дисциплине – знания, умения, навыки и (или) опыт деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций и обеспечивающие достижение планируемых результатов освоения программы магистратуры – направлены на формирование следующих компетенций:

ПК-8 - способностью обеспечивать профилактику конфликтов в кросскультурной среде, поддерживать комфортный морально-психологический климат в организации и эффективную организационную культуру

ПК-35 - владением навыками организации управления конфликтами и стрессами, способностью лично эффективно участвовать в посреднической, социально-профилактической и консультационной деятельности по управлению конфликтами и стрессами

### **СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

### *Тема 1. Конфликты в системе управления*

Определение предметного поля конфликтов. Природа конфликта. Конфликтная природа управленческих решений. Определение организационных конфликтов. Уровни развертывания конфликта в организации: индивидуальный (межличностный); групповой; организационный. Классификация конфликтов в управлении: межличностный конфликт, ролевой конфликт, внутригрупповой конфликт, межгрупповой конфликт, организационный конфликт. Индивидуальные и коллективные конфликты. Организационный конфликт. Формы социального конфликта в организации. Особенности трудовых конфликтов. Саботаж, неповиновение, непонимание и другие формы конфликты.

Три сферы конфликтного поля менеджера: деловые отношения, межличностные отношения, межгрупповые отношения. Генерализация конфликта и ее последствия. Конфликтное поле организации.

*Проблемно-ориентированная лекция.* Основная проблема – необходимость выработки управленческих решений. Дискуссионные вопросы: виды проблем в организации, требующие принятия управленческих решений; способы делегирования полномочий.

### *Тема 2. Системные характеристики конфликтов и стрессов*

Структурные характеристики конфликта. Основные субъекты и участники конфликтного процесса, их характеристики и классификация. Характеристики субъектов конфликта: ресурсы, статус, ценности, нормы.

Противоречия и различия как источники конфликта. Аналитические переменные. Виды стрессов.

*Лекция-дискуссия.* Для лучшего закрепления теоретического учебного материала на лекции применяется интерактивная форма проведения занятия – дискуссия по вопросам наилучшего использования каждого из методов выработки управленческих решений.

### *Тема 3. Динамические аспекты конфликта*

Конфликтное взаимодействие. Динамика конфликта. Стадии и фазы конфликта: конфликтная ситуация как первая стадия конфликта, конфликтное взаимодействие, разрешение конфликта, послеконфликтная. Их содержание и особенности. Социальная напряженность как стадия конфликта, определение, характеристика, значение. Признаки и показатели напряженности. Симптомы скрытого конфликта в организации. Основные типы динамики конфликта: "нормальный" конфликт, бунт, латентный конфликт, скрытый конфликт; их характеристики. Забастовки как форма социально-трудового конфликта. Понятие забастовки. Классификация забастовок. Законодательное регулирование забастовочной активности. Опыт зарубежных стран в использовании забастовок.

*Проблемно-ориентированная лекция.* Основная проблема – необходимость выработки управленческих решений. Дискуссионные вопросы: виды проблем в организации, требующие принятия управленческих решений; способы делегирования полномочий.

### *Тема 4. Анализ конфликта*

Методология анализа конфликтов. Подготовка к процедуре разрешения конфликта. Содержание этапа (диагноз, формулирование цели, разработка тактики и стратегии переговоров). Контрольный лист. Классификация интересов сторон. Карта анализа распределения сил участников конфликта. Основные процедурные правила проведения переговоров. Психологические аспекты переговоров.

*Лекция-дискуссия.* Для лучшего закрепления теоретического учебного материала на лекции применяется интерактивная форма проведения занятия – дискуссия по вопросам наилучшего использования каждого из методов выработки управленческих решений.

### *Тема 5. Психологическая сторона конфликтного взаимодействия*

Конфликт как целостный объект управления в единстве трех взаимосвязанных и взаимодействующих компонентов: эмоционального, когнитивного и конативного (поведенческого). Влияние эмоций (социальная, социально-психологическая напряженность, фрустрация и пр.), особенностей восприятия и интерпретации (конфликт как столкновение "конфликтующих сознаний") на реальное поведение (формы, виды конфликтного взаимодействия). Условия, способствующие взаимному доверию сторон (теория "доверия-подозрительности") М. Дойча. Влияние особенностей восприятия на конфликтное поведение. Типы конфликтных личностей по Ф.М. Бородкину: демонстративный, ригидный, бесконфликтный, неуправляемый, сверхточный, целенаправленно конфликтный.

### *Тема 6. Функции и последствия конфликтов и стрессов в системе управления*

Неизбежность возникновения конфликтов и необходимость управления ими. Позитивные и негативные функции конфликта на разных уровнях организации. Конфликт, как инструмент развития организации. Зоны ближайшего развития. Управление конфликтами в модели деловых компетенций менеджера. Возможности и ограничения в управлении конфликтами.

*Проблемно-ориентированная лекция.* Основная проблема – необходимость выработки управленческих решений. Дискуссионные вопросы: виды проблем в организации, требующие принятия управленческих решений; способы делегирования полномочий.

### *Тема 7. Методы управления конфликтами и стрессами*

Особенности и проблемы применения стратегий регулирования и разрешения конфликтов. Общие подходы к разрешению и управлению конфликтами. Модели и способы управления конфликтом. Основные стратегии управления конфликтами: предотвращение, подавление, отсрочка, разрешение. Способы разрешения конфликтов. Типология конфликтов по способам управления ими. Институциональное разрешение конфликта. Нормативные механизмы управления конфликтом. Способы внешнего воздействия на конфликт: убеждение, навязывание норм, материальное стимулирование, использование власти. Корпоративная культура как инструмент управления конфликтами. Игровые методы управления конфликтами. Структурные методы управления конфликтом в организации: разъяснения требований к работе; координация и интеграция функций на основе единоначалия и субординированности; развитие совместных, общеорганизационных целей; использование системы вознаграждений. Институционализация разрешения конфликтов в организации. Тестирование, анкетирование, исследование конфликтного потенциала.

*Лекция-дискуссия.* Для лучшего закрепления теоретического учебного материала на лекции применяется интерактивная форма проведения занятия – дискуссия по вопросам наилучшего использования каждого из методов выработки управленческих решений.

### *Тема 8. Переговоры и посредничество*

Переговоры как способ управления конфликтом. Типы переговорных процессов: позиционный подход, метод принципиальных переговоров, аналитический подход. Модель принципиальных переговоров. Базовые элементы: люди, интересы, альтернативы, критерии. Руководитель как переговорщик. Посредничество. Виды посредничества. Основные принципы и этапы работы посредника. Посредничество в организации.

*Лекция-дискуссия.* Для лучшего закрепления теоретического учебного материала на лекции применяется интерактивная форма проведения занятия – дискуссия по вопросам наилучшего использования каждого из методов выработки управленческих решений.