

Учебная программа дисциплины

4.7. «Управление конфликтами»

Цели и задачи дисциплины

Цель дисциплины состоит в формировании необходимых теоретических представлений о принципах, подходах и инструментах управления конфликтами.

Задачи дисциплины:

- приобретение и расширение знаний о принципах и технологиях управления конфликтами;
- развитие навыков самостоятельного решения практических задач управления конфликтами;
- овладение способами эффективного разрешения конфликтных ситуаций;
- приобретение умений и навыков постановки задач для достижения целей деятельности.

Связь с другими дисциплинами

Дисциплина включена в раздел 4 «Сквозные технологии» и связана с дисциплинами раздела 2 «Профессиональное ядро (Major)» и раздела 3 «Специализация». Дисциплина связана с другими дисциплинами раздела 4, такими как «коммуникационный менеджмент», «командообразование и лидерство», «тайм-менеджмент» и др.

Перечень тем и их содержание

Тема 1. Причины конфликтов, их социальная природа и роль в обществе

Понятие конфликта и его определение. Конфликт как наиболее острая и заключительная стадия развития и разрешения противоречия в системе общественных отношений. Объективная природа социальных конфликтов - противоречивость общественных отношений, социальная дифференциация и неравенство, многообразие социальных и природных условий,

неравномерность экономического и политического развития, исторические, культурные и цивилизационные различия между народами и государствами. Социальный конфликт как явление естественное, историческое, осознанное, массовое, прогнозируемое и подверженное регулированию. Столкновение и противоборство сторон, позиций, интересов и взглядов как существенная черта социального конфликта.

Тема 2. Структура конфликта и основные стадии его протекания

Определение структуры конфликта как разновидности трудной ситуации. Объективные статические элементы конфликта. Участники конфликта (прямые и косвенные) - инициаторы, провокаторы, организаторы, союзники, посредники, пособники, жертвы. Объект и предмет конфликта, их характеристика. Ресурсы конфликтующих сторон - сила, богатство, знание, статус, власть. Окружающая среда конфликта - природная и социальная. Психологические составляющие конфликта: мотивы сторон и конфликтное поведение. Особенности восприятия конфликтной ситуации. Направления искажения мотивов и характера конфликтной ситуации.

Тема 3. Внутриличностные конфликты: их причины, разновидности и социальная роль

Теоретические подходы к исследованию внутриличностных конфликтов: психодинамический, ситуационный, когнитивистский. Сущность и характерные особенности внутриличностных конфликтов. Социальные предпосылки и причины внутриличностных конфликтов. Основные формы критических ситуаций внутреннего мира личности: стресс, фрустрация, кризис, драма, трагедия. Психологические аспекты внутриличностного конфликта. Классификация и разновидности внутриличностных конфликтов. Мотивационный конфликт. Когнитивный конфликт. Ролевой конфликт. Конфликт ценностей.

Тема 4. Социальная природа и характер межличностных конфликтов

Понятие, содержание и специфика межличностных конфликтов. Формальная и неформальная, содержательная и психологическая стороны межличностных конфликтов. Социальные предпосылки, причины и факторы межличностных конфликтов. Когнитивная, мотивационная, поведенческая, ценностная и ролевая природа межличностных конфликтов. Структура межличностного конфликта. Формы протекания межличностных конфликтов: соперничество, спор, дискуссия, столкновение, борьба.

Тема 5. Социально-групповые конфликты: причины, виды и социальная роль

Социальная природа, особенности и причины возникновения групповых конфликтов. Основные сферы проявления групповых конфликтов: трудовые коллективы, социально-групповое взаимодействие, межнациональные отношения, социальная структура общества. Механизм возникновения межгрупповых конфликтов: межгрупповая враждебность, объективный конфликт интересов, внутригрупповой фаворитизм. Основные разновидности социально-групповых конфликтов.

Трудовые конфликты, их социальная природа, характер протекания, социальные последствия и пути разрешения. Межэтнические (межнациональные) конфликты, их этнопсихологические, социокультурные, социально-экономические и политические аспекты, характер протекания и механизмы разрешения. Конфликты между другими элементами социальной структуры общества.

Тема 6. Процесс разрешения конфликтов. Поведение человека в конфликтной ситуации

Основные критерии, формы и факторы завершения конфликтов. Мотивационные, поведенческие, организационные и регулирующие факторы

завершения конфликтов. Основные формы завершения конфликта: разрешение, урегулирование, затухание, устранение, ликвидация сторон, переход в иное состояние. Объективные условия и субъективные факторы разрешения конфликтов. Основные факторы разрешения конфликта: время, третья сторона, своевременность, равновесие сил, культура, единство ценностей, практический опыт, взаимоотношения.

Основные этапы разрешения конфликтов: аналитический, прогнозирование вариантов разрешения, определение критериев разрешения, планомерность взаимных действий, контроль эффективности действий и анализ допущенных ошибок. Технология воздействия на оппонента в конфликте: жесткая, нейтральная и мягкая. Стратегии оппонентов при разрешении конфликтов. Стратегические модели поведения человека в конфликтной ситуации. Типология конфликтогенных личностей. Основные средства, способы и приемы тактики поведения человека в процессе протекания, регулирования и разрешения социальных конфликтов.

Описание методов обучения

В реализации дисциплины в целях формирования и развития профессиональных компетенций слушателей используются активные методы обучения. Интерактивность обучения реализуется посредством проведения лекций в диалоговом режиме с использованием видеопрезентационного материала, организации работы в малых группах по рассмотрению и решению конкретных ситуаций (кейсов), а также различных тренингов, ролевых и деловых игр, социальное обучение, обучение действием, образовательное путешествие, митап и др.

Перечень литературы и учебных материалов по дисциплине

Основная литература

1. *Емельянов, С. М.* Управление конфликтами в организации : учебник и практикум для академического бакалавриата / С. М. Емельянов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 219 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-07226-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/438299>

Дополнительная литература

1. *Каменская, В. Г.* Психология управления. Социально-психологические основы управленческой деятельности : учебное пособие для академического бакалавриата / В. Г. Каменская. — 2-е изд., стер. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 194 с. — (Авторский учебник). — ISBN 978-5-534-05617-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/441561>
2. *Светлов, В. А.* Конфликтология : учебник для бакалавриата и магистратуры / В. А. Светлов, В. А. Семенов. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 351 с. — (Бакалавр и магистр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-06982-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/420582>
3. *Черкасская, Г. В.* Управление конфликтами : учебник и практикум для академического бакалавриата / Г. В. Черкасская, М. Л. Бадхен. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 236 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-05153-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/438893>

Учебные материалы по курсу включают презентационный материал, перечень теоретических вопросов, тесты по дисциплине, практические

задания (задачи), конкретные ситуации (кейсы), сценарии ролевых и деловых игр, фонд оценочных средств.

Порядок и условия прохождения промежуточной и итоговой аттестации

Оценка знаний, умений и навыков по дисциплине осуществляется на основе фонда оценочных средств.

Условием успешного прохождения аттестации по дисциплине является демонстрация слушателем полученных знаний, основных умений и навыков по дисциплине, в том числе критическая оценка основных положений курса; умение увязать теорию с практикой; допускаются негрубые ошибки; имеется личная готовность к профессиональному самосовершенствованию.