

# **УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ И СТРЕССАМИ НА ПРЕДПРИЯТИИ**

## **1. Цель освоения дисциплины**

Формирование комплекса профессиональных компетенций в области управления конфликтами и стрессами для осуществления успешной профессиональной деятельности.

## **2. Место дисциплины в структуре ОПОП**

Дисциплина «Управление конфликтами и стрессами на предприятии» относится к вариативной части блока дисциплин и является дисциплиной по выбору.

Для освоения дисциплины «Управление конфликтами и стрессами на предприятии» обучающиеся используют знания, умения, способы деятельности и установки, сформированные в ходе изучения дисциплин «Методология исследовательской деятельности», «Современные проблемы менеджмента», «Менеджмент сферы услуг», «Нормативно правовое регулирование социально-трудовых отношений», «Операционный менеджмент», «Правовые основы управленческой деятельности», прохождения практики «Научно-исследовательская работа».

Освоение данной дисциплины является необходимой основой для последующего изучения дисциплин «Анализ и проектирование бизнес-процессов», «Бизнес-графика и презентационные технологии», «Современные информационные системы и технологии в менеджменте», «Технологии управления человеческими ресурсами», прохождения практик «Научно-исследовательская работа», «Практика по профилю профессиональной деятельности».

## **3. Планируемые результаты обучения**

В результате освоения дисциплины выпускник должен обладать следующими компетенциями:

- способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели (УК-3);
- способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки (УК-6).

**В результате изучения дисциплины обучающийся должен:**

### ***знать***

- основные теоретические понятия и категории дисциплины;
- виды конфликтов и причины их возникновения;
- виды стрессов и причины их возникновения;

### ***уметь***

- анализировать предпосылки возникновения конфликтов в социально-трудовой сфере;
- выбирать способы адаптации к стрессовой ситуации;
- выявлять признаки стрессового напряжения;

### ***владеть***

- методами анализа конфликта на разных стадиях его протекания;
- способами реагирования на стрессовую ситуацию.

## **4. Общая трудоёмкость дисциплины и её распределение**

количество зачётных единиц – 2,

общая трудоёмкость дисциплины в часах – 72 ч. (в т.ч. аудиторных часов – 10 ч., СРС – 58 ч.),

распределение по семестрам – 2 курс, лето,

форма и место отчётности – зачёт (2 курс, лето).

## **5. Краткое содержание дисциплины**

Сущность конфликта в социально-трудовой сфере.

Характеристика понятийно-категориального аппарата дисциплины. Предмет конфликтологии. Методы исследования конфликтов и управления ими. Современные проблемы развития и методологические основы конфликтологии. Основные подходы к изучению конфликта. Интрапсихическая интерпретация конфликтов (З. Фрейд, К. Хорни, А. Адлер). Ситуационный подход к исследованию конфликта как реакции на внешнюю ситуацию. ( Дж.Доллард, Л. Дуб, Н. Миллер, А. Бандура, М. Шериф). Конфликтные отношения. Эмоциональные переживания. Противоречия и кризисы как факторы развития личности. Классификация конфликтов. Общность конфликтов разных видов. Основные причины конфликтов в социально-трудовой сфере. Конфликты в сфере управления. Специфика форм проявления управляемых конфликтов: дезорганизация, несогласие, напряженность, конфронтация. Предупреждение управляемых конфликтов. Основное содержание переговорного процесса. Модели поведения партнеров и манипулятивные технологии в переговорном процессе. Манипуляции и противодействие им. Технологии стратегий и тактик переговоров: ультиматум, альтернатива, тактика уступок и др. Проблемы, связанные с урегулированием конфликта на разных стадиях. Оптимизация конфликтного взаимодействия в организации. Участие третьей стороны в разрешении конфликтов. Посредничество психолога в разрешении конфликта. Принципы и процесс психологического посредничества. Барьеры коммуникации в конфликте и возможность взаимопонимания. Предпосылки конфликтного поведения. Зеркальное восприятие. Способы урегулирования конфликта.

Профессиональный стресс.

Характеристика стресса, стресс-фактора и стресс-реакции. Стадии развития стресса. Уровни проявления стресса. Виды стресса. Способы адаптации к стрессовой ситуации. Признаки стрессового напряжения. Способы реагирования на стресс. Динамика профессионального стресса

## **6. Разработчик**

Попова Ксения Александровна, к.социол.н., доцент кафедры управления персоналом и экономики в сфере образования ФГБОУ ВО «ВГСПУ».