

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.

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», «Бизнес-графика и презентационные технологии», «Лидерство и управление командой», «Менеджмент сферы услуг», «Нормативно правовое регулирование социально-трудовых отношений», «Операционный менеджмент», «Оценка рисков предприятия», «Правовые основы управленческой деятельности», «Современные информационные системы и технологии в менеджменте», прохождения практик «Научно-исследовательская работа», «Ознакомительная практика», «Педагогическая практика».

Освоение данной дисциплины является необходимой основой для последующего изучения дисциплины «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 – 16 ч., СРС – 56 ч.),
распределение по семестрам – 4,
форма и место отчётности – зачёт (4 семестр).

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 управленческих конфликтов: дезорганизация, несогласие, напряженность, конфронтация. Предупреждение управленческих 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».