

# КОНФЛИКТЫ В СОЦИАЛЬНО-ТРУДОВОЙ СФЕРЕ

## 1. Цель освоения дисциплины

Формирование у будущих бакалавров знаний о причинах возникновения, особенностях протекания конфликтов и навыков урегулирования конфликта на разных стадиях его протекания в социально-трудовой сфере.

## 2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Конфликты в социально-трудовой сфере» относится к вариативной части блока дисциплин.

Для освоения дисциплины «Конфликты в социально-трудовой сфере» обучающиеся используют знания, умения, способы деятельности и установки, сформированные в ходе изучения дисциплин «Управление человеческими ресурсами», «Качество и уровень жизни населения», «Концепции и модели управления», «Маркетинг», «Международные аспекты управления человеческими ресурсами», «Менеджмент», «Основы предпринимательства и бизнеса», «Оценка персонала», «Принятие управленческих решений», «Система карьерного роста персонала», «Теория организации», «Экономика организации».

Освоение данной дисциплины является необходимой основой для последующего изучения дисциплин «HR-менеджмент», «Документационное обеспечение управления человеческими ресурсами», «Информационные технологии в управлении человеческими ресурсами», «Коммуникации в управлении», «Оплата труда персонала», «Основы кадровой политики и кадрового планирования», «Управление мотивацией и стимулированием трудовой деятельности», «Управление социальным развитием персонала», «Антикризисное управление человеческими ресурсами», «Аудит и контроллинг персонала», «Проектирование систем управления человеческими ресурсами», «Развитие персонала организации», «Руководство и лидерство», «Современные средства оценивания системы управления человеческими ресурсами», «Стратегическое управление организацией», «Управление проектами в трудовой сфере», прохождения практик «Ознакомительная практика», «Преддипломная практика», «Технологическая (проектно-технологическая) практика».

## 3. Планируемые результаты обучения

В результате освоения дисциплины выпускник должен обладать следующими компетенциями:

- способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде (УК-3);
- способен к обеспечению эффективного управления человеческими ресурсами для достижения целей организации, в том числе в условиях рыночных отношений (ПКР-1).

**В результате изучения дисциплины обучающийся должен:**

### *знать*

- основные теоретические понятия и категории конфликтологии, ее структуру, задачи и методы;
- виды конфликтов и причины их возникновения;
- особенности конфликтного поведения и запросов конфликтологической практики, специфику проявления конфликтов, основные стратегии и тактики урегулирования конфликтов;

### *уметь*

- анализировать предпосылки возникновения конфликтов;
- различать виды конфликтов и выявлять причины их возникновения;

- учитывать индивидуальные особенности личности, специфику общения и психологического влияния, психологическую структуру группы и коллизии взаимоотношений в коллективе при выстраивании его морально-психологического климата;
- цивилизованно выстраивать переговорный процесс для поддержания эффективного функционирования организации;

#### **владеть**

- средствами психологического анализа конфликта;
- методами психологического анализа конфликта на разных стадиях его протекания;
- навыком решения конкретных задач по управлению конфликтами и стрессами в различных сферах деятельности.

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

количество зачётных единиц – 3,

общая трудоёмкость дисциплины в часах – 108 ч. (в т. ч. аудиторных часов – 22 ч., СРС – 86 ч.),

распределение по семестрам – 5,

форма и место отчётности – зачёт (5 семестр).

### **5. Краткое содержание дисциплины**

Сущность конфликта как феномена духовной и социальной жизни человека.

Теоретические и социально-исторические предпосылки возникновения конфликтологии.

Предмет конфликтологии. Методы исследования конфликтов и управления ими.

Современные проблемы развития и методологические основы конфликтологии.

Психологические 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). Конфликт как когнитивный феномен (Курт Левин, У. Клар). Современные признанные и спорные объяснительные модели конфликтов. Доминирование практической ориентации. Конфликт как критическая жизненная ситуация личности. Жизненный цикл и возрастные кризисы. Критические жизненные ситуации. Стресс. Конфликтные отношения. Эмоциональные переживания. Противоречия и кризисы как факторы развития личности.

Классификация конфликтов и причины их возникновения в социально-трудовой сфере.

Классификация конфликтов на основе выделения субъектов конфликтного взаимодействия: личностные, межличностные, межгрупповые, внутригрупповые. Общность конфликтов разных видов. Другие основания классификации конфликтов: сфера проявления, предмет, динамика. Причины: социально-политические и экономические, социально-демографические, социально-психологические и индивидуально-психологические. Основные причины конфликтов в социально-трудовой сфере

Психологическое обеспечение оптимизации и управления конфликтным взаимодействием в трудовом коллективе.

Конфликты в сфере управления. Понятие управления и управленческих конфликтов.

Источники и классификация конфликтов 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. Медиация. Объективизация конфликта. Партиципация. Профилактика конфликта и примирение. Информационное противоборство в конфликте. Психологические основы бесконфликтного поведения. Личностный конфликт как внутриличностное противоречие. Борьба мотивов. Ролевые конфликты. Формы проявления и способы разрешения внутриличностных конфликтов. Самооценка. Социально-психологическая наблюдательность и коммуникативная компетентность личности. Самоконтроль человека. Психическое и физическое здоровье. Жизнестойкость. Развитие навыков эффективного взаимодействия в сложных ситуациях человеческих отношений.

## **6. Разработчик**

Елсукова Юлиана Юрьевна, кандидат экономических наук, доцент кафедры управления персоналом и экономики в сфере образования ФГБОУ ВО «ВГСПУ».