

# УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ В ТРУДОВОМ КОЛЛЕКТИВЕ

## 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 в трудовом коллективе» относится к вариативной части блока дисциплин и является дисциплиной по выбору.

Для освоения дисциплины «Управление конфликтами в трудовом коллективе» обучающиеся используют знания, умения, способы деятельности и установки, сформированные в ходе изучения дисциплин «Иностранный язык в профессиональной коммуникации», «Философия и методология науки», «Теория и практика развития человеческих ресурсов», прохождения практик «Научно-исследовательская работа», «Ознакомительная практика», «Педагогическая практика».

## 3. Планируемые результаты обучения

В результате освоения дисциплины выпускник должен обладать следующими компетенциями:

- способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия (УК-4);
- способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия (УК-5).

### 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 – 12 ч., СРС – 60 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».