

Министерство образования и науки Российской Федерации

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ГИДРОМЕТЕОРОЛОГИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ

Кафедра инновационных технологий управления в государственной сфере и
бизнесе

Рабочая программа по дисциплине
КОНФЛИКТЫ В ОРГАНИЗАЦИИ

Основная профессиональная образовательная программа
высшего образования программы бакалавриата по направлению
подготовки

42.03.01 - Реклама и связи с общественностью

Направленность (профиль) подготовки: **Реклама и связи с общественностью**


Квалификация:

Бакалавр

Форма обучения


Очная

Согласовано
Руководитель ОПОП
«Реклама и связи с
общественностью»

 Фейлинг Т. Б.

Утверждаю
Председатель УМС  И. И. Палкин

Рекомендована решением
Учебно-методического совета
19 июня 2018 г., протокол № 4

Рассмотрена и утверждена на заседании
кафедры
инновационных технологий управления в
государственной сфере и бизнесе
7 февраля 2018 г., протокол № 8
Зав. кафедрой  Фирова И. П.

Автор-разработчик:
 Шапиро С. В.

Санкт-Петербург 2018

1. Цели освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины «Конфликты в организации» является подготовка бакалавров по связям с общественностью, владеющих знаниями основных принципов работы с конфликтами в организационной среде, закономерностей возникновения, протекания и завершения конфликтных ситуаций, методов профилактики и управления конфликтами в трудовой деятельности.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Конфликты в организации» относится к дисциплинам по выбору вариативной части учебного плана.

Для освоения данной дисциплины обучающиеся должны освоить разделы дисциплин: «Социология массовых коммуникаций», «Иностранный язык в бизнесе».

Параллельно с дисциплиной «Конфликты в организации» изучаются «PR-проектирование», «Теория и практика связей с общественностью».

При освоении данной дисциплины обучающимся необходимы приобретенные в результате освоения предшествующих дисциплин знания социально-психологических закономерностей, основ групповой динамики, умение работать в коллективе, владение навыками общения.

Дисциплина «Конфликты в организации» является базовой для освоения дисциплин «Иностранный язык в профессиональной сфере», «Социология».

3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Код компетенции	Компетенция
ПК-1	способность принимать участие в управлении и организации работы рекламных служб и служб по связям с общественностью, осуществлять оперативное планирование и оперативный контроль рекламной работы, деятельности по связям с общественностью, проводить мероприятия по повышению имиджа фирмы, продвижению товаров и услуг на рынок,

	оценивать эффективность рекламной деятельности и связей с общественностью
ПК-5	способность реализовывать проекты и владение методами их реализации

В результате освоения компетенций в рамках дисциплины «Конфликты в организации» обучающийся должен:

Знать: структурно-функциональный подход к конфликтам в организации; психологические закономерности, основы динамики общения в группе; способы поведения в конфликтной ситуации.

Уметь: прогнозировать последствия конфликтов на организационном уровне; обрабатывать и интерпретировать получаемую информацию о состоянии климата в коллективе; использовать различные формы влияния на поведение конфликтантов.

Владеть: стратегиями выявления причин конфликтных ситуаций; умениями общения в конфликтной ситуации; методами изучения индивидуально-психологических особенностей личности с целью выявления их конфликтности; навыками общения, умением поддерживать и развивать межличностные отношения.

Основные признаки проявленности формируемых компетенций в результате освоения дисциплины «Конфликты в организации» сведены в таблицах 1-2.

Таблица 1. - Соответствие уровней освоения компетенции ПК-1 (способность принимать участие в управлении и организации работы рекламных служб и служб по связям с общественностью, осуществлять оперативное планирование и оперативный контроль рекламной работы, деятельности по связям с общественностью, проводить мероприятия по повышению имиджа фирмы, продвижению товаров и услуг на рынок, оценивать эффективность рекламной деятельности и связей с общественностью) планируемыми результатами обучения и критериям их оценивания

Этап (уровень) освоения компетенции	Основные признаки проявленности компетенции (дескрипторное описание уровня)				
	1.	2.	3.	4.	5.
минимальный	не владеет навыками анализа коммуникативной ситуации	слабо ориентируется в терминологии и содержании конфликтной ситуации	способен выделить основные идеи текста по организации работы в коллективе, работает с критической литературой	владеет основными навыками работы с источниками и критической литературой, обрабатывая получаемую информацию	способен дать собственную критическую оценку материала об основных закономерностях общения
	не умеет прогнозировать психологические эффекты межличностных контактов	не выделяет основные идеи в области целей и задач интеракций	способен показать основные идеи конфликтологии в их содержательном развитии	способен представить ключевую проблему предмета в ее связи с другими процессами в пространстве общественной жизни	может соотнести основные идеи с современными проблемами общества
	не знает психологических эффектов коммуникации	допускает грубые ошибки при планировании коммуникативного акта	знает основные рабочие категории, однако не ориентируется в их специфике	понимает специфику основных рабочих категорий конфликтного взаимодействия	способен выделить основные закономерности общения, учитывая тенденции групповой динамики
базовый	не владеет способами обработки информации о состоянии партнеров по общению	плохо ориентируется в терминологии и содержании конфликтологического знания	владеет приемами поиска и систематизации, но не способен свободно изложить материал	свободно излагает материал, однако не демонстрирует навыков влияния на собеседника	способен сравнивать концепции, аргументированно излагает материал

	не умеет использовать различные формы влияния на собеседников	выделяет основные идеи, но не видит организационно-управленческих проблем	выделяет конкретную проблему, однако излишне упрощает ее при анализе процесса общения	способен выделить и сравнить концепции, но испытывает сложности с их практической привязкой к управлению работой службы по связям с общественностью	аргументированно проводит сравнение концепций по заданной проблематике при анализе конфликтной ситуации
	не знает особенности воздействия различных средств коммуникации	допускает много ошибок, анализируя формы контактов и взаимовлияния	может изложить основные рабочие категории, характеризующие систему предупреждения и регуляции конфликтов	знает основные отличия концепций в заданной проблемной области	способен выделить специфику концепций в проблемной области дисциплины
продвину- тый	не владеет методами воздействия в ходе взаимодействия	ориентируется в терминологии и содержании конфликтологического концептуального аппарата	в общих чертах понимает основную идею, однако плохо моделирует различные ситуации в переговорном процессе	видит источники современных проблем в заданной области анализа, владеет подходами к их решению	способен грамотно обосновать собственную позицию относительно выявления и решения социальных проблем
	не умеет обрабатывать информацию о текущем состоянии собеседника	выделяет основные идеи, но не умеет работать в коллективе в кооперации с коллегами	может понять практическое назначение основной идеи, но затрудняется выявить ее основания, сравнить с другими подходами к анализу конфликтных взаимодействий	выявляет основания заданной области анализа, понимает ее практическую ценность, однако испытывает затруднения в описании сложных структурных конфликтов	свободно ориентируется в заданной области анализа, понимает ее основания и умеет разработать концепцию взаимодействия по профилактике и выходу из конфликта
	не знает специфика построения текста в основные стратегии поведения в конфликте	допускает ошибки при определении наличия и эффективности использования различных стратегий воздействия	способен изложить основное содержание современных научных идей в области анализа конфликтных ситуаций	знает основное содержание современных подходов к определению уровня конфликтности системы, способен их сопоставить	может дать критический анализ современным проблемам в области анализа тенденций развития конфликтологии

Таблица 2. - Соответствие уровней освоения компетенции ПК-5 (способность реализовывать проекты и владение методами их реализации) планируемым результатам обучения и критериям их оценивания

Этап (уровень) освоения компетенции	Основные признаки проявленности компетенции (дескрипторное описание уровня)				
	1.	2.	3.	4.	5.
минимальный	не владеет навыками анализа ситуации как условия реализации проекта	слабо ориентируется в терминологии и содержании проектной деятельности с учетом конфликта интересов	способен выделить основные идеи текста по организации работы в организации	владеет основными навыками работы с источниками по особенностям реализации проектов при конфликте	способен дать собственную критическую оценку материала организации общения для реализации проектов
	не умеет прогнозировать особенностей планирования и реализации проектов в аспекте межличностных контактов	не выделяет основные идеи в области целей и задач интеракций	способен показать основные идеи проекта в их содержательном развитии	способен представить ключевую проблему предмета, владеет навыками самостоятельной работы с проектами	может соотнести основные идеи конфликтологии в проектировании профессиональных мероприятий
	не знает психологических эффектов коммуникации при реализации проектов	допускает грубые ошибки при планировании коммуникативного акта	знает основные рабочие категории, однако не ориентируется в их специфике при проектной деятельности	понимает специфику основных рабочих категорий конфликтного взаимодействия при подготовке и реализации проектов	способен выделить основные закономерности общения, учитывая тенденции групповой динамики
базовый	не владеет способами обработки информации о состоянии партнеров по общению при реализации проектов	плохо ориентируется в закономерностях планирования и реализации проектов	владеет приемами проектирования элементов мероприятий, но не способен свободно изложить материал	свободно излагает материал, однако не демонстрирует навыков планирования и реализации проектов, влияния на собеседника	способен сравнивать концепции, аргументированно излагает материал
	не умеет использовать различные формы влияния на собеседников	выделяет основные идеи, но не видит организационно-управленческих проблем	выделяет конкретную проблему, однако излишне упрощает ее при анализе процесса общения	способен выделить и сравнить концепции, но испытывает сложности с их практической привязкой к управлению работой службы по связям с общественностью	аргументированно проводит сравнение концепций по заданной проблематике при анализе конфликтной ситуации

				НОСТЬЮ	
	не знает особенности воздействия различных средств коммуникации	допускает много ошибок, анализируя формы контактов и взаимовлияния	может изложить основные рабочие категории, характеризующие систему предупреждения и регуляции конфликтов	знает основные отличия концепций в заданной проблемной области	способен выделить специфику концепций в проблемной области дисциплины
продвину- тый	не владеет методами воздействия в ходе взаимодействия	ориентируется в терминологии и содержании конфликтологического концептуального аппарата	в общих чертах понимает основную идею, однако плохо моделирует различные ситуации в переговорном процессе	видит источники современных проблем в заданной области анализа, владеет подходами к их решению	способен грамотно обосновать собственную позицию относительно выявления и решения социальных проблем
	не умеет обрабатывать информацию о текущем состоянии собеседника	выделяет основные идеи, но не умеет работать в коллективе в кооперации с коллегами	может понять практическое назначение основной идеи, но затрудняется выявить ее основания, сравнить с другими подходами к анализу конфликтных взаимодействий	выявляет основания заданной области анализа, понимает ее практическую ценность, однако испытывает затруднения в описании сложных структурных конфликтов	свободно ориентируется в заданной области анализа, понимает ее основания и умеет разработать концепцию взаимодействия по профилактике и выходу из конфликта
	не знает специфики планирования и реализации проектов в конфликте	допускает ошибки при определении наличия и эффективности использования различных стратегий воздействия	способен изложить основное содержание современных научных идей в области анализа конфликтных ситуаций	знает основное содержание современных подходов к определению уровня конфликтности системы, способен их сопоставить	может дать критический анализ современным проблемам в области проектной деятельности

4. Структура и содержание дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетные единицы, 72 часа.

Объем дисциплины (модуля) по видам учебных занятий
(в академических часах)

Объем дисциплины	Всего часов		
	Очная форма обучения	Очно-заочная форма обучения	Заочная форма обучения
Общая трудоёмкость дисциплины	72	-	-
Контактная работа обучающихся с преподавателям (по видам аудиторных учебных занятий) – всего:	72	-	-
в том числе:			
лекции	22	-	-
практические занятия	22	-	-
семинарские занятия	-	-	-
Самостоятельная работа (СРС) – всего:	28	-	-
в том числе:			
курсовая работа	-	-	-
контрольная работа	-	-	-
Вид промежуточной аттестации (зачет/экзамен)	зачет	-	-

4.1. Структура дисциплины

Очная форма обучения

№ п/п	Раздел и тема дисциплины	Семестр 6	Виды учебной работы, в т.ч. самостоятельная работа студентов, час.			Формы текущего контроля успеваемости	Занятия в активной и интерактивной форме, час.	Формируемые компетенции
			Лекции	Семинар Лаборат. Проблемы	Самост. работа			
1	Структурно-функциональный подход к конфликтам в организации		3	3	3	Тесты, задания, доклады	2	ПК-1, ПК-5
2	Теории поведения личности в конфликте		3	3	3	Тесты, задания, доклады, дискуссия	2	ПК-1, ПК-5

3	Модель В. Мастенбрука		3	3	3	Тесты, задания, доклады	2	ПК-1, ПК-5
4	Межличностные конфликты		3	3	3	Тесты, задания, доклады, дискуссия	2	ПК-1, ПК-5
5	Групповые конфликты		3	3	4	Тесты, задания, доклады	2	ПК-1, ПК-5
6	Модель К. Томаса		3	3	4	Тесты, задания, доклады, дискуссия	2	ПК-1, ПК-5
7	Технологии управления конфликтами		2	2	4	Тесты, задания, доклады	2	ПК-1, ПК-5
8	Переговорный процесс в конфликте		2	2	4	Тесты, задания, доклады, дискуссия	2	ПК-1, ПК-5
	ИТОГО		22	22	28		16	

4.2. Содержание разделов дисциплины

1. Структурно-функциональный подход к конфликтам в организации

Основная проблематика учебного материала. Концептуальный аппарат дисциплины. История возникновения и становления конфликтологии как науки. Понятия конфликт, конфликтная ситуация, структура конфликта, причины конфликтов

2. Теории поведения личности в конфликте

Характеристика субъектов конфликта. Предмет конфликта, образ конфликтной ситуации, мотивы конфликта и позиции конфликтующих сторон. Особое место среди механизмов возникновения конфликтов занимают поведенческие характеристики людей в межличностном взаимодействии. Понятие и типы конфликтогенов

3. Модель В. Мастенбрука

Уровни конфликтов. Понятие организации как основной ячейки в структуре современного общества. Отношения между организационными субъектами, которые раскрывают механизмы возникновения организаци-

онных конфликтов и дают методологические ориентиры по их управлению. Организационно-технические, социально-экономические и административно-управленческие предпосылки конфликтов в организации, социально-психологические и социально-культурные источники таких конфликтов.

4. Межличностные конфликты

Понятие межличностного конфликта и его структуры, основные подходы в изучении межличностных конфликтов: мотивационный подход; когнитивный подход; деятельностный подход; организационный подход и другие. Типология Дойча.

5. Групповые конфликты

Понятие групповых конфликтов, структура группового конфликта. Классификация групповых конфликтов и характеристика таких конфликтов как – конфликт типа «личность-группа» и конфликт типа «группа-группа» (межгрупповые конфликты). Причины и формы проявления конфликтов между лидером и группой, а также конфликтов между рядовым членом группы и группой (социально-психологические и индивидуально-психологические причины). Межгрупповые конфликты: мотивационные, ситуативные, когнитивные.

6. Модель К. Томаса

Понятие стиля поведения в конфликте. Конструктивность и деструктивность стилей. Компромисс, сотрудничество, уступка, соперничество, уход. Плюсы и минусы стилей. Рекомендации для выбора уместного стиля.

7. Технологии управления конфликтами

Понятие «управления конфликтом». Управление конструктивными и деструктивными конфликтами. Основное содержание процесса управления конфликтом (прогнозирование, предупреждение, стимулирование, регулирование и разрешение). Понятие коммуникативной компетентности, развитие коммуникативной компетенции. Типы конфликтных личностей. Взаимодействие с конфликтными личностями.

8. Переговорный процесс в конфликте

Суть переговорного процесса, его функции и основное содержание. «Медиация» и «медиатор». Официальные и неофициальные медиаторы. Вопрос о функционировании различных специалистов в организации в качестве медиатора. Техники активного слушания. Регуляция эмоционального напряжения.

4.3. Семинарские, практические, лабораторные занятия, их содержание

№ п/п	№ раздела дисциплины	Тематика практических занятий	Форма проведения	Формируемые компетенции
1. 2.	1	Анализ основных понятий проблемной области дисциплины. Понятие конфликтной ситуации. Типы конфликтных ситуаций Особенности применения трансактного анализа к оценке конфликтного взаимодействия Классификация психологических методов анализа поведения личности в конфликте	Дискуссия. Проверка профессиональных терминов	ПК-1, ПК-5
3. 4.	2	Основное содержание психологических концепций внутриличностных конфликтов. Методы анализа и оценки внутриличностных конфликтов Общая характеристика межличностных конфликтов. Причины и факторы межличностных конфликтов	Сообщения обучающихся; анализ примеров и мнений авторов, формирование собственного суждения	ПК-1, ПК-5
5.	3	Методы анализа и оценки межличностных конфликтов. Понятие групповых конфликтов и их типы	Сообщения обучающихся; анализ примеров	ПК-1, ПК-5
6.	4	Управление групповыми конфликтами. Формальные и неформальные структуры как факторы конфликтов в организации	Сообщения обучающихся; обсуждение эссе. Проверка профессиональных понятий	ПК-1, ПК-5
7. 8.	5	Нормы поведения в группе. Понятие управленческих конфликтов и их классификация Обострение противоречий и создание конфликтных ситуаций	Работа в малых группах, проверка профессиональных терминов	ПК-1, ПК-5
9.	6	Разрешение конфликта с помощью посредника.	Сообщения обучающихся; дискуссия	ПК-1, ПК-5
10.	7	Методы и приемы эффективного общения и рационального поведения в конфликте	Сообщения обучающихся; ана-	ПК-1, ПК-5

			лиз примеров	
11.	8	Основное содержание стратегий и тактик переговорного процесса по разрешению конфликтов Методы оценки подготовленности к ведению деловых переговоров	Задание в соответствии с ФОС, сообщения обучающихся	ПК-1, ПК-5

5. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов и оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины

5.1. Текущий контроль

а) Образцы тестовых и контрольных заданий текущего контроля

Тесты для оценки текущей успеваемости студентов представлены в системе тестирования moodle и разбиты по темам дисциплины. Задания в тесте оцениваются разным числом баллов. Правильный ответ 1 балл, неправильный 0 баллов. Максимальное количество баллов в соответствии с количеством вопросов в тесте переводится в процент выполнения. Студенту необходимо набрать не менее 70 %.

Пример тестовых заданий

1. Человек определяет ситуацию как конфликтную, исходя из:
 - А) своего опыта Б) *своего решения*
 - В) своей конфликтности Г) решения оппонента
2. Возможные искажения конфликтной ситуации в сознании человека:
 - А) *схематизация ситуации* Б) просчет последствий конфликта
 - В) *категоричность суждений, их крайности* Г) атрибутивные искажения
3. Инцидент – это сигнал:
 - А) для разрешения противоречия Б) *к открытому противостоянию*
 - В) для ухода от конфликта Г) успокоиться.
4. Объектом конфликта являются:
 - А) *конкретные причины* Б) мотивация;
 - В) движущие силы Г) законы противоборства субъектов
5. Конфликтология как относительно самостоятельная теория возникла:
 - А) в конце XIX века Б) в начале XX века;
 - В) в 30-е годы XX века Г) *в конце 50-х годов XX века*

6. Предметом конфликтологии являются:

- А) конфликты Б) любые столкновения;
- В) закономерности и механизмы возникновения конфликтов, а также принципы и технологии управления ими;
- Г) механизмы поведения личности в конфликте и технологии переговорного процесса по разрешению конфликта

7. Конфликт – это:

- А) борьба мнений Б) спор, дискуссия по острой проблеме
- В) *противоборство на основе столкновения противоположно направленных мотивов или суждений* Г) соперничество, направленное на достижение победы в споре

8. Отметьте правильный вариант ответа: Основные идеи З. Фрейда:

- а) человек осознает свое поведение и отвечает за свои поступки
- б) *поведение человека во многом бессознательно*
- в) поведение человека активно
- г) основная потребность человека – в самоактуализации

9. Мальчик учился с трудом, в классе подвергался насмешкам. С 9 лет начал успешно заниматься дзюдо. В 10 лет на районных соревнованиях занял 3 место, чем очень гордился. В классе отнеслись с уважением. Определите тип поведенческой реакции:

- а) реактивное состояние б) реакция отрицания
- в) *реакция компенсации* г) реакция вытеснения

10. Терпимость к чужому образу жизни

- а) *толерантность* б) устойчивость в) уверенность г) саморегуляция

Контрольные задания представлены в ФОС по дисциплине «Конфликты в организации». Выполненное обучающимся задание защищается на практических занятиях. По результатам ответов обучающегося на вопросы преподаватель оценивает работу.

Задание 1. Словарь профессиональных терминов

Обучающемуся необходимо выбрать 10 терминов из основных понятий

обществоведческих и человековедческих наук. Развернуто раскрыть, используя различные источники. Проанализировать внутренние взаимосвязи концептуального аппарата дисциплины.

Задание 2. Знакомство с примерами конфликтных ситуаций и методов их разрешения

Обучающемуся необходимо подобрать несколько примеров конфликтов из различных источников (художественные произведения, периодика, социальные медиа...) и проанализировать по нескольким критериям (используемые поведенческие приемы; стороны и интересы в конфликте; функции конфликта).

Задание 3. Характеристика функций конфликтов в динамике социальных процессов. Включает в себя сопоставление различных видов конфликтов.

Задание 4. Динамика конфликта. Включает в себя:

1. Анализ конкретного конфликта по собственному выбору. При этом обучающийся должен определить вид конфликта, выявить особенности и недостатки приемов управления конфликтом. Необходимо привести несколько примеров конфликтов данного типа.

2. Написание и защита собственного проекта управления конфликтной ситуацией в организации.

б) Темы докладов, рефератов, сообщений

1. Природа, феноменология и динамика конфликтов в современном мире
2. Социологические подходы к анализу конфликтов
3. Предпосылки возникновения и этапы развития конфликтологии
4. Социальные конфликты в современной России
5. Эволюция научных воззрений на конфликт: Г. Зиммель, Л. Козер и др.
6. Природа человека и социальный конфликт
7. Модернизация и глубинный конфликт ценностей в России
8. Особенности отношения к конфликту в отечественной науке
9. Причины и факторы конфликтов
10. Проблема типологии конфликтов

11. Функциональность конфликта
12. Социальные дилеммы как ключ к пониманию социальных конфликтов
13. Межнациональные конфликты: содержание, признаки, динамика
14. Межнациональные конфликты на постсоветском пространстве
15. Конфликты в системе государственного управления
16. Конфликт как тип трудных ситуаций
17. Движущие силы разворачивания конфликта и его мотивация
18. Особенности взаимосвязи конфликтов на макро- и микроуровнях
19. Конфликты становления рыночных отношений и предпринимательства
20. Роль руководителя в профилактике конфликтов в организации
21. Динамика межгрупповых конфликтов
22. Понятие эскалации конфликта: механизм и сущность
23. Понятие конфликтогена, типология конфликтогенов
24. Понятие управления конфликтом, факторы неуправляемости
25. Прогнозирование конфликтов как форма стратегического управления
26. Способы предупреждения конфликтов
27. Социальные технологии регулирования конфликтов
28. Динамика политического конфликта в России
29. Участие руководителя в разрешении организационных конфликтов
- 30. Отражение конфликтов в искусстве и СМИ**

5.2. Методические указания по организации самостоятельной работы

Вопросы для самостоятельного изучения разбиты по темам дисциплины.

Тема 1. Структурно-функциональный подход к конфликтам в организации

Обучающемуся следует обратить внимание на цели, основные задачи дисциплины, ее содержание и логическую взаимосвязь между разделами. При этом необходимо понять значение дисциплины в системе обучения по программе подготовки бакалавра и роль конфликтов в управлении организационными процессами.

Вопросы для самопроверки

1. Дайте определение конфликта
2. Каковы основные виды конфликтов
3. Выделите основные функции конфликтов
4. Назовите условия, определяющие предпосылки, и основные этапы конфликтов

Тема 2. Теории поведения личности в конфликте

В изучении данной темы важное место отводится пониманию сущности, содержания конфликтов в обществе, а также организационно-практических подходов к формированию механизмов управления ими.

Вопросы для самопроверки

1. Раскройте сущность социальных конфликтов
2. Назовите основные задачи управления конфликтами
3. Определите взаимосвязь основных функций конфликтов
4. Раскройте закономерности и принципы управления конфликтами

Тема 3. Модель В. Мастенбрука

В данном разделе необходимо определить понятие организации, составляющие организацию подразделения, взаимозависимость внешних и внутренних личностных процессов. Следует знать основы организационных учений, основные требования к личности профессионала в современных социальных условиях, изучить методы сбора информации о конфликтной ситуации в коллективе, этапы и структуру конфликта в организации. Следует знать понятия конфликт мотивов, когнитивный конфликт, ролевые ожидания. Для лучшего усвоения материала обучающийся должен более подробно изучить особенности отношений в организации.

Вопросы для самопроверки

1. Как можно оценить наличие и силу конфликта в организации
2. Дайте классификацию организационных конфликтов
3. Какие социальные результаты учитываются при оценке выхода из конфликта
4. Эффективность саморегуляции

Тема 4. Межличностные конфликты

В данном разделе необходимо рассмотреть сущность причины межличностных противоречий. Обучающийся должен знать основные этапы и стадии развития межличностных конфликтов. Необходимо уделить внимание особенностям разных типов межличностных противоречий.

Вопросы для самопроверки

1. Что такое межличностные конфликты
2. Раскройте специфику разных видов межличностных конфликтов
3. Назовите основные задачи регуляции поведения в конфликте
4. Что понимается под информационным и организационным управлением конфликтами

Тема 5. Групповые конфликты

Обучающийся должен ознакомиться с видами групповых конфликтов. Иметь представление о специфике групповых конфликтов, знать их основные виды. Выявлять их особенности.

Вопросы для самопроверки

1. Основные виды групповых конфликтов
2. Какие примеры использования разных методов работы с групповыми конфликтами вы знаете
3. В чем особенности основных видов межгрупповых конфликтов
4. Каковы основные признаки конфликтов

Тема 6. Модель К. Томаса

Следует знать понятие стиля поведения в конфликте. Конструктивность и деструктивность стилей по последствиям. Компромисс, сотрудничество, уступка, соперничество, уход. Плюсы и минусы стилей. Рекомендации для выбора уместного стиля, основные требования к личности профессионала в современных социальных условиях.

Вопросы для самопроверки

1. В чем состоит сущность управления стилем поведения в конфликте
2. Перечислите цели и задачи работы с поведением в конфликте

3. Какие достоинства и недостатки у разных стилей
4. Каковы основные требования к личности профессионала

Тема 7. Технологии управления конфликтами

В данном разделе необходимо уделить внимание методам работы с конфликтными ситуациями, вопросам организации их протекания. Иметь представление о мотивации поведения сотрудников в процессе трудовой деятельности. Знать основные виды регуляции конфликтного взаимодействия. Для лучшего усвоения материала обучающийся должен более подробно изучить примеры работы с конфликтами.

Вопросы для самопроверки

1. Дайте характеристику различных источников конфликтов
2. Чем отличается сбор информации в конфликтной ситуации
3. Охарактеризуйте типы мотивации трудовой деятельности сотрудников
4. Каковы цели управления конфликтами

Тема 8. Переговорный процесс в конфликте

В начале изучения данного раздела необходимо разобраться с тем, каковы основы регуляции конфликтного процесса, ее формы и методы. Уделить внимание вопросам медиации в социальных отношениях, социальному партнерству. Ознакомиться с основными видами коммуникаций с оппонентами, партнерами и аудиторией.

Вопросы для самопроверки

1. Каковы основные проблемы регуляции конфликтов
2. В чем состоят особенности задач и функций медиаторства
3. Что такое социальная стратегия как метод профилактики конфликтов
4. Назовите основные методы работы с конфликтами

5.3. Промежуточная аттестация: зачет

Изучение дисциплины завершается зачетом, проводимым в форме устного опроса по вопросам к зачету.

Перечень вопросов к зачету по дисциплине «Конфликты в организа-

ции»:

1. Конфликтная личность демонстративного типа, взаимодействие с нею
2. Конфликтная личность ригидного типа, взаимодействие с нею
3. Конфликтная личность неуправляемого типа, взаимодействие с нею
4. Конфликтная личность сверхточного типа, взаимодействие с нею
5. Конфликтная личность «бесконфликтного типа», взаимодействие с нею
6. Стратегии и модели поведения личности в конфликтах
7. Выбор стиля поведения, соответствующего конфликтной ситуации
8. Конфликтные паттерны в транзактной психологии
9. Системное описание конфликтной личности
10. Типы конфликтных личностей
11. Характеристика стратегий поведения по К. Томасу
12. Посредничество в конфликтах
13. Причины конфликтов
14. Динамика конфликта
15. Проблема эффективного общения и рационального поведения
16. Конструктивная критика в деловых отношениях
17. Характеристика групповых конфликтов
18. Источники становления и развития конфликтологии
19. Предмет, задачи и методы конфликтологии
20. Понятие конфликта, его сущность, социальные функции и структура
21. Типология конфликтов
22. Характеристика внутриличностных конфликтов
23. Мотивационные внутриличностные конфликты
24. Стратегии «уход» и «уступка» и их характеристика по Томасу
25. Характеристика межличностных конфликтов
26. Конфликтные паттерны в транзактной психологии
27. Стратегии "доминирование" и "компромисс" и их характеристика по Томасу
28. Структурно-функциональная модель организации Т. Парсонса

29. Концепция конфликта В. Мазенбука
30. Социология действия А. Турена
31. Эволюционно-междисциплинарная теория конфликтов А. Я. Анцупова
32. Психологические теории конфликтов (общая характеристика)
33. Отношения в организации по В. Мазенбуку
34. Ситуационные и когнитивистские подходы

Критерии формирования оценки на зачете:

Оценку «зачтено» заслуживает обучающийся, демонстрирующий многостороннее, систематическое знание программного материала, умение свободно выполнять задания, предусмотренные рабочим планом дисциплины, усвоивший основную и знакомый с дополнительной литературой, рекомендованной программой. Как правило, оценка «зачтено» выставляется обучающимся, показавшим наличие твердых, достаточно полных, систематизированных знаний по дисциплине и способным к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности, а также при логически стройном построении ответа при незначительных ошибках.

Оценка «не зачтено» выставляется обучающемуся, имеющему пробелы в знаниях основного программного материала, допустившему принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий. Оценка «не зачтено» ставится при наличии грубых ошибок в ответе, непонимании сущности излагаемого вопроса, неуверенности и неточности ответов после наводящих вопросов по вопросам изучаемой дисциплины.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) основная литература:

1. Решетникова К. В. Конфликты в системе управления: Учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности "Менеджмент организаций", "Государственное и муниципальное управление", "Управление персоналом" / Решетникова К.В. - М.:ЮНИТИ-ДАНА, 2015. - 175 с.: 60х90 1/16 - (Высшее образование: Бакалавриат). (переплет) ISBN 978-5-238-02393-9 Режим доступа <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=884423>

2. Егидес А. П. Психология конфликта [Электронный ресурс] : учеб. пособие / А. П. Егидес. - М.: Московский финансово-промышленный университет «Синергия», 2013. - (Университетская серия). - ISBN 978-5-4257-0110-7 Режим доступа <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=451312>

б) дополнительная литература

1. Лукаш Ю. А. Лукаш, Ю. А. Начальники и подчиненные: кто есть кто, взаимоотношения и конфликты [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Ю. А. Лукаш. - М.: Флинта, 2012. - 101 с. - ISBN 978-5-9765-1373-0 Режим доступа <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=455334>

в) программное обеспечение и Интернет-ресурсы:

– MS Office2000/XP

- электронная библиотека ЭБС «Znanium» (<http://znanium.com/>) и др.

<http://www.ido.edu.ru/>

<http://www.hr-portal.ru/>

<http://ru.wikipedia.org>

<http://www.consultant.ru/>

7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Вид учебных занятий	Организация деятельности обучающихся
---------------------	--------------------------------------

Лекции (темы №1-8)	<p>Написание конспекта лекций: кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки, обобщения; пометить важные мысли, выделять ключевые слова, термины.</p> <p>Проверка терминов, понятий с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь.</p> <p>Обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, пометить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе.</p> <p>Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на практическом (семинарском) занятии.</p>
Практические (семинарские) занятия	<p>Работа с конспектом лекций, подготовка ответов к контрольным вопросам, просмотр рекомендуемой литературы и работа с текстом. Решение тестовых заданий, решение задач и другие виды работ.</p>
Индивидуальные задания (подготовка докладов, рефератов)	<p>Поиск литературы и составление библиографии по теме.</p> <p>Знакомство с основной и дополнительной литературой.</p> <p>Изложение основных аспектов проблемы, анализ мнений авторов и формирование собственного суждения по исследуемой теме.</p>
Подготовка к зачету	<p>При подготовке к зачету необходимо ориентироваться на конспекты лекций, рекомендуемую литературу, вопросы для подготовки к зачету и т.д.</p>

8. Информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

При осуществлении образовательного процесса по дисциплине используются:

- лекции-визуализации;
- на семинарских занятиях выступления студентов с докладами (рефератами) сопровождаются соответствующими слайд-презентациями;
- для размещения учебных и методических материалов по дисциплине, а

также для проведения контрольно-проверочного тестирования по каждой теме используется программа Moodle;

- для проведения компьютерного тестирования используется программа Moodle;

- для работы с нормативно-правовыми актами в ходе практических занятий используется выход через Интернет на электронные ресурсы СПС Консультант Плюс (<http://www.consultant.ru/>) или СПС Гарант (<http://www.garant.ru/>);

- организация взаимодействия преподавателя со студентами для осуществления консультационной работы по подготовке к семинарским (практическим) занятиям и подбору необходимой литературы, помимо консультаций, осуществляется посредством электронной почты.

Тема (раздел) дисциплины	Образовательные и информационные технологии	Перечень программного обеспечения и информационных справочных систем
Структурно-функциональный подход к конфликтам в организации	взаимодействие традиционных и технико-электронных средств; применение элементов дистанционных образовательных технологий, организация взаимодействия с обучающимися посредством электронной почты, компьютерного тестирования	программа Moodle пакет Microsoft PowerPoint
Теории поведения личности в конфликте	взаимодействие традиционных и технико-электронных средств; применение элементов дистанционных образовательных технологий, организация взаимодействия с обучающимися посредством электронной почты, компьютерного тестирования	программа Moodle пакет Microsoft PowerPoint
Модель В. Мастенбрука	взаимодействие традиционных и технико-электронных средств; применение элементов дистанционных образовательных технологий, организация взаимодействия с обучающимися посредством электронной почты, компьютерного тестирования	программа Moodle пакет Microsoft PowerPoint
Межличностные конфликты	взаимодействие традиционных и технико-электронных средств; применение элементов дистанционных образовательных технологий, организация взаимодействия с обучающимися посредством электронной почты, компьютерного тестирования	программа Moodle пакет Microsoft PowerPoint
Групповые кон-	взаимодействие традиционных и технико-	программа Moodle

фликты	электронных средств; применение элементов дистанционных образовательных технологий, организация взаимодействия с обучающимися посредством электронной почты, компьютерного тестирования	пакет Microsoft PowerPoint
Модель К. Томаса	взаимодействие традиционных и технико-электронных средств; применение элементов дистанционных образовательных технологий, организация взаимодействия с обучающимися посредством электронной почты, компьютерного тестирования	программа Moodle пакет Microsoft PowerPoint
Технологии управления конфликтами	взаимодействие традиционных и технико-электронных средств; применение элементов дистанционных образовательных технологий, организация взаимодействия с обучающимися посредством электронной почты, компьютерного тестирования	программа Moodle пакет Microsoft PowerPoint
Переговорный процесс в конфликте	взаимодействие традиционных и технико-электронных средств; применение элементов дистанционных образовательных технологий, организация взаимодействия с обучающимися посредством электронной почты, компьютерного тестирования	программа Moodle пакет Microsoft PowerPoint

9. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Материально-техническое обеспечение программы соответствует действующим санитарно-техническим и противопожарным правилам и нормам и обеспечивает проведение всех видов лекционных, практических занятий и самостоятельной работы обучающихся.

Учебный процесс обеспечен аудиториями, комплектом лицензионного программного обеспечения, библиотекой РГГМУ.

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа – укомплектована специализированной (учебной) мебелью, презентационной переносной техникой (проектор, экран, ноутбук).

Учебная аудитория для проведения занятий практического типа - укомплектована специализированной (учебной) мебелью, презентационной переносной техникой (проектор, экран, ноутбук).

Учебная аудитория для групповых и индивидуальных консультаций - укомплектована специализированной (учебной) мебелью, презентационной переносной техникой (проектор, экран, ноутбук).

Учебная аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации - укомплектована специализированной (учебной) мебелью, презентационной переносной техникой (проектор, экран, ноутбук).

Помещение для самостоятельной работы – укомплектовано специализированной (учебной) мебелью.

10. Особенности освоения дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Обучение обучающихся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

При определении формы проведения занятий с обучающимся-инвалидом учитываются рекомендации, содержащиеся в индивидуальной программе реабилитации инвалида, относительно рекомендованных условий и видов труда.

При необходимости для обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья создаются специальные рабочие места с учетом нарушенных функций и ограничений жизнедеятельности.