

# АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

## Психология управления конфликтами

**Автор:**

Доцен, к.псх.н., доцент кафедры общей психологии ИОН Манухина С.Ю.

**Код и наименование направления подготовки, профиля:**

42.03.01 Реклама и связи с общественностью

«Управление социальными коммуникациями» (Liberal Arts)

**Квалификация (степень) выпускника: бакалавр****Форма обучения: очная**

**Цель освоения дисциплины:** сформировать способность осуществлять социально-психологический анализ организационной и корпоративной культуры предприятия, психологического климата организации, взаимодействия и организации коммуникаций между сотрудниками, в том числе анализ предпринимательского поведения, поведения потребителя

**План курса:**

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Содержание тем (разделов)
Тема 1	Теоретические и методологические вопросы психологии конфликтов.	Психология конфликтов как отрасль науки и практики. Предмет, объект и задачи психологии конфликта. Понятие «конфликта». Критерии определения ситуации как конфликтной. Природа возникновения конфликтов. Предпосылки возникновения психологии конфликтов. Становление конфликтологии в зарубежной и отечественной науке. «Конфликтная модель». Виды и формы конфликтов.
Тема 2	Феноменология конфликтов.	Понятие «проблемного поля» конфликтной ситуации. Определение критериев и границ проявления конфликтной ситуации. Структурные, динамические и содержательные характеристики конфликтов. Особенности восприятия конфликтной ситуации отдельным индивидуумом и группой. Уровни развития конфликтной ситуации. Механизмы конфликтного взаимодействия. Стратегии и тактики взаимодействия в конфликтных ситуациях. Нормативные и ненормативные регуляторы
Тема 3	Методы изучения конфликтных ситуаций	Роль методических и диагностических средств при изучении конфликтных ситуаций. Стратегии построения планирования исследования конфликтов. Экспериментальное изучение конфликтов. «Искусственные модели» конфликтов и возможности их изучения на практике. Методы внешнего и включенного наблюдения. Качественные и количественные методы при изучении конфликтных ситуаций.

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Содержание тем (разделов)
Тема 4	Психологические традиции работы с конфликтами	Особенности работы с конфликтными ситуациями с клиентами разных возрастных категорий. Роль психологического консультирования при разрешении конфликтных ситуаций. Работа с внутриличностными конфликтами. Работа с семейными конфликтами: предупреждение и разрешение. Профессиональная позиция при работе с конфликтными ситуациями. Работа с конфликтными ситуациями как с жизненной системой.
Тема 5	Управление конфликтами в организации	Специфика форм проявления конфликтов в организации. Классификация конфликтов в организации. Источники конфликтов в управленческой и исполнительской сферах. Ведение переговоров по разрешению конфликтов: особенности и стратегии. Манипулятивная роль конфликта. Конфликт как источник ресурсов, новообразований и развития организации.
Тема 6	Техники обучения конструктивному взаимодействию в конфликтных ситуациях.	Социальный менталитет и конфликтное взаимодействие. Способы рефлексивного взаимодействия в конфликтных ситуациях. Модели построения ролевых игр в бизнес-организациях и детских учреждениях: примеры, сравнительный анализ. Целеполагание и вектор мотивации при конфликтном взаимодействии. Техники сопровождения конфликтных ситуаций.

#### **Формы текущего контроля и промежуточной аттестации:**

В ходе реализации дисциплины используются следующие методы текущего контроля и успеваемости обучающихся:

– при проведении занятий семинарского типа: контрольная работа, реферат.

Промежуточная аттестация проводится в форме защиты проекта с презентацией на зачете.

#### **Основная литература:**

1. Светлов В.А. Управление конфликтом Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2012. <http://www.iprbookshop.ru/8249>.