

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.02 Конфликтология

Автор: Табачникова А.А., старший преподаватель кафедры менеджмента и предпринимательства, к.э.н.

Код и наименование направления подготовки, профиля: 38.03.02 Менеджмент (Корпоративное управление)

Квалификация (степень) выпускника: бакалавр

Форма обучения: очная

Цель освоения дисциплины:

Сформировать компетенции в области использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды, умений проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры

План курса:

Тема 1. Введение в конфликтологию

Конфликтология как наука. Исторические условия возникновения конфликтологии. Многообразие различных точек зрения на конфликт. Отношение к конфликтам и их изучению в различных типах общества. Философско-социологическая и психологическая традиции изучения конфликтов. Предмет, объект, функции, задачи и методы конфликтологии. Конфликтология в системе наук. Современные проблемы конфликтологии.

Тема 2. Конфликт как феномен общественной жизни.

Основные переменные конфликта. Понятие конфликта в широком и узком смыслах. Выделение основных признаков и условий конфликта. Предмет и объект конфликта. Функции и дисфункции конфликта. Явления близкие к конфликту. Ложный и мнимый конфликт. Соревнования, состязания, конкуренция. Спортивные и психологические игры. Стресс. Фрустрация. Сферы проявления конфликта: биологическая, социальная, психологическая, социально-психологическая. Структура конфликта. Понятие структуры конфликта. Объективные составляющие конфликта: участники конфликта, их качественный и количественный состав, уровень организации, внешний и внутренний ресурсный потенциал, сила конфликтующих сторон, внешняя социальная среда. Противоборствующие стороны. Подстрекатели, пособники, организаторы, посредники и судьи. Ролевое поведение участников конфликта, их цели и функции. Психологические составляющие конфликта: актуальная мотивация сторон, их стратегии и тактики поведения, а также особенность восприятия ими конфликтной ситуации.

Тема 3. Технологии управления конфликтами в корпоративной среде

Проблема классификации конфликтов в конфликтологии. Классификация конфликтов по различным основаниям: по типам социальных систем; по иерархии социальных систем; по преобладающим для социальной системы последствиям; по характеру первопричины; по ресурсам; по мотивам; по социальным ролям оппонентов; по количеству участников; по степени проявленности; по характеру протекания; по степени урегулируемости и др. Базисная классификация конфликтов. Авторские типологии конфликтов (Р. Даль, А. Рапопорт, М. Дойч, К. Левин). Причины возникновения конфликтов. Противоречия как глубинные причины конфликтов. Основные виды и сферы их проявления. Объективные, организационно-управленческие, социально-психологические, личностные причины конфликтов. Теории механизмов возникновения конфликтов. Конфликтогены. Конфликтная ситуация. Формулы конфликтов. Зависимость конфликтов от использования конфликтогенов и конфликтной ситуации. Динамика конфликтов. Пространственные, временные и структурные границы конфликтов. Периоды и этапы развития конфликтов. Инцидент. Эскалация конфликта: признаки и виды. Основные закономерности эскалации конфликта. Модели эскалации конфликта: агрессивно-оборонительная модель, спиральная модель, модель структурных изменений. "Мертвая точка" и деэскалация конфликта. Кульминация конфликта. Полная и частичная нормализация отношений в послеконфликтный период. Проблемы, связанные с разрешением и урегулированием конфликта на разных стадиях его проявления. Методы исследования и диагностики конфликтов. Методологические принципы исследования конфликтов. Системный подход к изучению конфликтов. Понятие и основные принципы диагностики. Использование

тестовых методик для определения уровня конфликтности личности (опросник Баса-Дарки; диагностика МЛО; методика «Q-сортировка»; опросник К. Томаса и др). Математическое моделирование конфликтов (Лефевр). Содержание управления конфликтами.

Тема 4. Технологии разрешения конфликтов

Управление конструктивными и деструктивными конфликтами. Прогнозирование, профилактика, предупреждение, стимулирование, регулирование и разрешение конфликта. Источники прогнозирования конфликта. Пути предупреждения конфликта. Стимулирование конфликта, его формы и средства. Проблема завершения конфликтов в конфликтологии. Формы, исходы и критерии завершения конфликтов. Технологии регулирования конфликтов: информационные, коммуникативные, социально-психологические, организационные. Этапы регулирования конфликтов. Стратегия и способы разрешения конфликтов. Условия и факторы конструктивного разрешения конфликтов. Понятия “третья сторона в урегулировании конфликта”, “посредничество”, “оказание “добрых услуг”, “наблюдение за ходом переговоров”, “арбитраж”. Основные задачи и средства воздействия третьей стороны. Эволюция роли третьей стороны при урегулировании конфликтов. Трудности и проблемы при осуществлении посреднических услуг. Требования, предъявляемые к посреднику. Многообразие видов посредничества. Принудительные меры со стороны посредника при урегулировании конфликтов. Теории поведения личности в конфликте. Характеристика моделей поведения личности в конфликте. Стратегии поведения в конфликте как ориентация личности (группы) по отношению к конфликту, установка на определенные формы поведения в ситуации конфликта (сотрудничество, соперничество, компромисс, уход и приспособление). Тактики поведения как совокупность приемов воздействия на оппонента, средство реализации стратегии. Мягкие, жесткие и нейтральные тактики. Факторы и уровни мотивации конфликтных сторон. Типы конфликтных личностей. Переговоры в конфликтных ситуациях. Общая характеристика переговоров: сущность, виды и функции. Требования к участникам переговоров. Динамика переговоров: подготовка к переговорам, ведение переговоров, анализ результатов переговоров и выполнение достигнутых договоренностей. Психологические механизмы переговорного процесса. Технология ведения переговоров. Типы стратегий и тактик в переговорном процессе. Управление эмоциями в переговорном процессе. Понятия "переговорного пространства", "наилучшей альтернативы обсуждаемому соглашению".

Тема 5. Внутриличностные конфликты в корпоративном управлении

Внутриличностные конфликты. Понятие внутриличностного конфликта и его особенности. Основные психологические концепции внутриличностных конфликтов. Психоаналитическая концепция внутриличностного конфликта З. Фрейда. Теория комплекса неполноценности А. Лодера. Теория психоаналитического развития Э. Эриксона. концепция «экзистенциальной дихотомии» Э. Фромма. Гуманистический подход к определению внутриличностного конфликта (К. Роджерс, А. Маслоу). Традиция бихевиоризма (Миллер, Скиннер). Теория когнитивного диссонанса Л. Фестингера. Формы проявления внутриличностных конфликтов и их симптомы. Способы разрешения внутриличностных конфликтов и их содержание: компромисс, уход, переориентация, сублимация, идеализация, вытеснение, коррекция. Роль защитных механизмов в разрешении внутриличностного конфликта.

Тема 6. Конфликты в различных сферах общественной жизни

Межличностные конфликты. Понятие межличностного конфликта. Основные подходы в исследовании межличностных конфликтов. Мотивационный подход. Когнитивный подход. Деятельностный подход. Организационный подход. Типология межличностных конфликтов. Взаимоположительные и взаимоотрицательные конфликты. Односторонне положительно-отрицательные и односторонне противоречиво-положительные конфликты. Взаимно противоречивые и безразличные конфликты. Уровни развития межличностного конфликта. Конфронтация, ссора, скандал. Психологические признаки межличностных конфликтов. Понятие межличностной манипуляции в конфликте. Виды манипуляции, признаки. Роль манипуляции в разрешении межличностных конфликтов. Варианты исхода межличностных конфликтов. Предупреждение и разрешение межличностных конфликтов. Групповые конфликты. Понятие групповых конфликтов и их структура. Возможности возникновения конфликтов в группе. Классификация групповых конфликтов. Специфика групповых конфликтов. Деиндивидуализация восприятия и групповая атрибуция. Конфликт между личностью и группой, его особенности, причины возникновения и пути разрешения. Межгрупповые конфликты, их причины и функции. Классификация межгрупповых конфликтов и способы их разрешения. Организационные конфликты. Понятие организации. Возможности возникновения конфликтов. Типы конфликтов в организации. Структурные конфликты. Инновационные конфликты. Позиционные конфликты. Конфликты справедливости. Динамические конфликты. Ресурсные конфликты. Функции конфликтов в организации. Организационно-технические, социально-экономические и административно-управленческие предпосылки конфликтов в организации. Управление и разрешение конфликтов в организации. Манипулирование и влияние. Конфликты в сфере управления. Сущность

управления и его структура. Источники конфликтов в сфере управления. Классификация и специфика форм проявления управленческих конфликтов. Конфликт между субъектом и объектом управления. Конфликты между различными уровнями управления и внутри них. Конфликты стиля управления. Предупреждение и разрешение управленческих конфликтов. Семейные конфликты. Понятие и функции семьи. Определение супружества и родительства. Взаимоотношение супругов в зависимости от различных типов семьи. Социально-психологические и ролевые различия супругов. Потребности, интересы, ценности и цели в супружеской жизни как возможные причины семейных конфликтов. Динамика, классификация, функции и последствия семейных конфликтов. Девиантное поведение и насилие в семье. Конфликты в отношениях между родителями и детьми. Способы предупреждения и разрешения конфликтов в семье. Развод как способ разрешения конфликтов между супругами в семье.

Формы текущего контроля и промежуточной аттестации:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПК-1	Владение навыками использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды, умений проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику	ПК-1.1	Способность использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач

	организационной культуры		
--	--------------------------	--	--

Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
ПК-1.1	<p>на уровне знаний:</p> <ul style="list-style-type: none"> • основные теоретические принципы эффективного самоменеджмента • принципы сегментирования потребителей • понятие ключевой и целевой аудитории • принципы формирования команды • основные понятия управления персоналом
	<p>на уровне умений:</p> <ul style="list-style-type: none"> • давать оценку происходящим вокруг событиям • выстраивать работу группы в долгосрочной перспективе • анализировать маркетинговую среду бренда в нестандартной ситуации • применять на практике методы анализа, креатива и инноваций в брендинге • развивать умения по анализу формирования лояльности бренду • ориентироваться в маркетинговых, семиотических и коммуникативно- психологических законах брендинга • эффективно организовать групповую работу • воздействовать на персонал, используя современные методы стимулирования персонала
	<p>на уровне навыков:</p> <ul style="list-style-type: none"> • управления группой • эффективной коммуникации • методами анализа информации для решения маркетинговых проблем, непосредственно связанных с бренд-менеджментом

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

- при проведении занятий лекционного типа: решение комплексного кейса.
- при проведении занятий практического (семинарского) типа: решение комплексного кейса (в том числе с применением дистанционных образовательных технологий (ДОТ)).

Промежуточная аттестация проводится в форме: зачета (в форме письменной контрольной работы с открытыми вопросами).

Основная литература:

1. Охременко, И. В. Конфликтология: учебное пособие для вузов / И. В. Охременко. — 2-е изд., пер. и доп. — М.: Издательство Юрайт, 2018
2. Соломатина Е.Н., Социология конфликта: учебное пособие для академического бакалавриата, М.: Юрайт, 2018