

**МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ТРАНСПОРТА»**

Кафедра «Управление производством и кадровое обеспечение  
транспортного комплекса»

**АННОТАЦИЯ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

**«Основы управления конфликтами в организации»**

Направление подготовки:	38.03.03 – Управление персоналом
Профиль:	Управление персоналом организации
Квалификация выпускника:	Бакалавр
Форма обучения:	очно-заочная
Год начала подготовки	2019

## 1. Цели освоения учебной дисциплины

Целями освоения дисциплины (модуля) являются:

- изучение студентами основ теории конфликтов.
- изучение студентами основ медиации
- изучение студентами нормативных документов по медиации

Задачами дисциплины (модуля) являются:

- формирование навыков по анализу конфликтных ситуаций
- формирование навыков по организации и проведению процедуры медиации
- формирование навыков по урегулированию организационных конфликтов на уровне подразделений и рабочей команды (группы)

## 2. Место учебной дисциплины в структуре ОП ВО

Учебная дисциплина "Основы управления конфликтами в организации" относится к блоку 1 "Дисциплины (модули)" и входит в его вариативную часть.

## 3. Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

ПКР-2	Способность формировать отношения между работодателями и работниками на взаимовыгодной основе
-------	---

## 4. Общая трудоемкость дисциплины составляет

4 зачетные единицы (144 ак. ч.).

## 5. Образовательные технологии

Образовательные технологии предполагают использование мультимедийного оборудования.

## 6. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам)

### РАЗДЕЛ 1

#### Раздел 1. Психология конфликта

Тема: 1.1. Значение, предмет и задачи конфликтологии.

Роль конфликтологии в развитии российского общества.

Определение конфликта. Интерпретация конфликта обыденным сознанием и наукой.

Признаки конфликтов.

Объект и предмет конфликтологии.

Тема: 1.2. Психологическая традиция изучения конфликтов.

Интрапсихическая интерпретация конфликтов. Фрейд: конфликт как постоянный элемент душевной жизни человека. К.Хорни: «Наши внут-ренние конфликты». Интерпретация интерперсональных проблем.

Ситуационные подходы: исследование конфликта как реакции на внешнюю ситуацию.

Конфликт как форма агрессивного ответа на внешнюю ситуацию. Исследования М.

Дойча: конфликт как форма ответа на конкурентную ситуацию. М.Шериф: ситуационный подход в изучении межгрупповых конфликтов.

Когнитивистские подходы: конфликт как когнитивный феномен. Исследования К.Левина.  
Конфликт как когнитивная схема.  
Разные феноменологии конфликта и разные объяснительные модели.  
Современные тенденции в подходе к конфликтам: признанное и спорное. Изменение отношения к конфликтам. Позитивные функции конфликтов.

Тема: 1.3. Отдельные виды конфликтов.

Личностные конфликты. В.С.Мерлин: описание психологических конфликтов.  
Мотивационные конфликты. Когнитивные конфликты. Ролевые конфликты.  
Межличностные конфликты. М.Дойч: зависимость от контекста. Конфликты в различных сферах взаимодействия. Попытки систематизации конфликтов.  
Межгрупповые конфликты. Мотивационные подходы. Ситуационный подход: Эксперимент М.Шерифа. «Реалистическая теория конфликта». Г.Зиммель об остроте межгруппового конфликта. Обобщение М.Дойча.  
Когнитивные подходы. Примеры исследований: соединение подходов.  
Внутригрупповые конфликты. Козер: позитивные функции внутригрупповых конфликтов. К.Левин: «пространство свободного движения». М.Дойч: зависимость внутригрупповой ситуации от характера взаимосвязей между членами группы.  
Общность конфликтов разных видов.

Тема: 1.4. Как описываются конфликты.

Структурные характеристики конфликта. Стороны (участники) конфликта. Условия конфликта. Предмет конфликта. Действия участников конфликта. Исход конфликта. Динамические характеристики конфликтов.

Тема: 1.5. Возникновение конфликтов: оценка ситуации.

Критические жизненные ситуации. Объектно- субъективная природа конфликтов.  
Восприятие ситуации. Определение ситуации как конфликтной. Факторы определения ситуации как конфликтной.

Тема: 1.6. Возникновение конфликтов: выбор стратегии реагирования.)

Уход от конфликта. «Подавление» («Борьба»). Диалог.

Тема: 1.7. Конфликтное взаимодействие

Мотивы и цели участников взаимодействия.  
Стратегии и тактики взаимодействия. Процесс и виды воздействия. Техники «борьбы». Приемы конструктивного взаимодействия. Нерешенные вопросы.  
Регуляторы конфликтного взаимодействия. Ситуационный контекст взаимодействия.  
Психологические ориентации участников конфликта. Социально-перцептивные регуляторы.  
Нормативные регуляторы. Нормативное обоснование своей позиции и поведения.  
Критерий справедливости / несправедливости. Правила взаимодействия в конфликтных ситуациях.  
Модели развития межличностной конфликтной ситуации.

Тема: 1.8. Разрешение конфликтов.

Современная позиция. Основные понятия управления конфликтами. «Профилактика» конфликтности. Основные термины и понятия.  
Конструктивное или деструктивное развитие конфликтов: факторы их «управляемости».  
Характер проблем, затронутых конфликтом. Характеристики конфликтующих сторон.  
Степень сходства-различия между сторонами.  
Факторы ситуации. Навыки управления конфликтом. Стратегии управления конфликтом. «Зрелость» конфликта.

Тема: 1.8. Разрешение конфликтов.  
Решение заданий в тестовой форме

Тема: 1.9. Посредничество в разрешении конфликта  
Принципы психологического посредничества.  
Барьеры коммуникации в конфликте и возможность взаимопонимания.  
Процесс психологического посредничества. Контакт посредника с клиентом. Анализ конфликта. Раздельная работа с участниками конфликта. Процесс совместного обсуждения и урегулирования проблемы.

## РАЗДЕЛ 2

Раздел 2. Социальные конфликты на предприятии

Тема: 2.1. Понятие и виды забастовок  
Понятия социального конфликта и забастовки.  
«Обычная» забастовка. Работа по правилам или итальянская забастовка. Экономическая забастовка. Забастовка по типу «замедление работы». Пульсирующая забастовка.  
Окупационная забастовка. Активная забастовка.  
Законные и незаконные забастовки.

Тема: 2.2. Структурные элементы и динамика социального конфликта на предприятии  
Динамика развития конфликта. Зарождение конфликта. Стадия формирования. Расцвет конфликта. Угасание конфликта.  
Действующие силы конфликта. Группы, участвующие в конфликте. Интересы, потенциал и ресурсы участвующих групп.  
Причины возникновения конфликтов.

Тема: 2.3. Предконфликтная стадия  
Индикаторы конфликта, наблюдаемые перед забастовкой. Симптомы скрытого конфликта.  
Избегание конфликта. Увеличение неявок на работу. Скрываемое поведение.  
Поддакивание начальнику.  
Задавливание конфликта во внутрь. Плохое здоровье. Пьянство как уход от действительности. Низкая удовлетворенность трудом. Нарушение ритма выпуска продукции.  
Противодействующие ответы на конфликт. Распространение слухов. Воровство и разрушение оборудования. Активность профсоюза. Дикие забастовки.  
Возможные варианты реагирования администрации на латентной стадии конфликта.  
Ситуации, способные выступить в качестве инцидента. Варианты позиций администрации после инцидента. Возможные варианты развития событий на предзабастовочной стадии социального конфликта.

Тема: 2.4. Забастовка  
Ключевые события этой стадии.  
Определение характера забастовки, способствующих, противодействующих и сохраняющих нейтралитет групп, а также конформистов. Корректность выдвигаемых требований и адекватностью восприятия группами реальной обстановки.  
Принципиальная совместимость целей противостояния групп.  
Модель стратегии социального конфликта. Коллективное действующее атакующее лицо или группа, бросившая вызов. Стратегия: социальная золотая середина. Сопротивление, помехи, защищающиеся, соперники.  
Действия бастующих. Окупационная забастовка. Пикетирование. Пропагандистское обеспечение забастовки.

Действия администрации. Организация планирования социального развития коллектива предприятия. Организация эффективного взаимодействия с профсоюзами. Налаживание коммуникаций с работниками и общественностью. Обеспечение безопасности предприятия во время социального конфликта. Локаут. Борьба с противозаконными действиями работников в ходе социального конфликта.

Тема: 2.5. Послеконфликтная стадия

Позитивно-функциональные и дисфункциональные последствия социального конфликта.

Возможные варианты выхода из забастовки. Возможные сценарии действий коллектива после окончания забастовки. Последствия забастовки для администрации предприятия.

Тема: 2.6. Управление социальным конфликтом

Решение заданий в тестовой форме

Тема: 2.6. Управление социальным конфликтом

Континуум управления конфликтом и подходов к его разрешению.

Стратегические методы обращения с конфликтом. Использование общеорганизационных целей для обеспечения сонаправленности действий членов коллектива. Использование четких должностных инструкций и отработанных процедур деятельности.

Вознаграждение за труд.

Тактические методы управления конфликтом. Уход от конфликта. Уступки. Метод «сглаживания». Метод «скрытых действий». Метод «быстрого решения». Метод «компромисса». Метод «сотрудничества». Метод «силы».

Четыре стратегических целевых измерения роли менеджера в управлении конфликтом.

### РАЗДЕЛ 3

Раздел 3. Коммуникативная компетентность и преодоление межличностных конфликтов

Тема: 3.1. Чувство собственного достоинства и человеческие потребности

Понятие чувства собственного достоинства. Факторы, влияющие на чувство собственного достоинства. Ущемление чувства собственного достоинства как причина межличностных конфликтов.

Пирамида Маслоу и признание со стороны окружающих. Мотивация достижения и значение похвалы. Учет потребностей собеседника в процессе межличностного общения. Значение позитивной и негативной мотивации.

Тема: 3.2. Транзактный анализ

Понятие Я-состояния и транзактного анализа.

Структурный анализ. Характеристики состояний родителя, взрослого и ребенка.

Вербальные и невербальные выражения Я-состояний.

Три вида трансакций. Сложная трансакция. Простая (дополнительная) трансакция.

Перекрестная трансакция.

Использование транзактного анализа для предотвращения конфликтных ситуаций.

Тема: 3.3. Приемы обратной связи

Значение обратной связи для эффективного общения. Кто ответствен за обратную связь? Как устанавливают обратную связь? Приемы обратной связи, делающие общение успешным. Умение внимательно слушать.

Проблемы, возникающие по ходу установления обратной связи. Формулировка вопроса, отражающая ход мыслей партнера по общению.

Экзамен