

Министерство просвещения Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный профессионально-педагогический университет»
Институт психолого-педагогического образования
Кафедра психологии образования и профессионального развития

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Б1.В.ДВ.01.01 «ТЕХНОЛОГИИ РАБОТЫ С КОНФЛИКТАМИ В
ОРГАНИЗАЦИЯХ»**

Направление подготовки 37.04.01 Психология

Профиль программы «Организационная психология и HR-технологии»

Автор(ы): к.пед.наук, доцент, доцент Лопес Елена
Геннадьевна

Одобрена на заседании кафедры психологии образования и профессионального развития. Протокол от «13» января 2022 г. №5.

Рекомендована к использованию в образовательной деятельности методической комиссией института ППО РГППУ. Протокол от «20» января 2022 г. №5.

Екатеринбург
2022

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель освоения дисциплины «Технологии работы с конфликтами в организациях»: формирование у студентов целостного представления о современной теории и практике изучения конфликтов, навыках профессионального поведения в конфликтных ситуациях и регулирования конфликтов в организациях.

Задачи:

- научное знание и понимание о существующих конфликтах в современном обществе;
- формирование у магистра готовности к самостоятельному решению профессиональных задач, успешно применять знания и умения при разрешении конфликтов в организации;
- формировать конфликтологическую компетентность в профессиональной деятельности для сотрудников персонала организации;
- овладеть современными технологиями решения конфликтов: технологии переговорного процесса, применение метафорических деловых игр для разрешения конфликтных ситуаций.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина «Технологии работы с конфликтами в организациях» относится к учебного плана.

Перечень учебных дисциплин, для которых необходимы знания, умения и владения, формируемые данной учебной дисциплиной:

1. Научные школы, отрасли психологии, психологические практики и психологические службы.
2. Технологии оценки персонала организации.
3. Персонал-ассесмент.
4. Психология менеджмента.
5. Технологии развития персонала организации.
6. Коучинг и профессиональное консультирование.

3. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина направлена на формирование следующих компетенций:



- УК-4 Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия;
- ПКС-1 Способен планировать и проводить научные исследования, направленные на развитие человеческого потенциала организации.

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен:

Знать:

31. Механизмы возникновения конфликтов;
32. Психологические основы общения и коммуникации;
33. Психологические основы управленческой деятельности, закономерности возникновения конфликтных ситуаций у персонала организаций.

Уметь:

- У1. Осуществлять технологии посредничества в конфликте;
- У2. Проводить мониторинг конфликтности в производственной организации и социальной напряженности среди сотрудников персонала организаций;
- У3. Подбирать диагностический инструментарий для исследования конфликтов, социально-психологического климата персонала организаций.

Владеть:

- В1. Технологиями конструктивного взаимодействия с персоналом в профессиональной деятельности организаций;
- В2. Технологией переговорного процесса, применять метафорические деловые игры для конструктивного решения конфликтных ситуаций, позитивных межличностных отношений, психологического климата и организационной культуры в организациях;
- В3. Технологией метафорической деловой игры для конструктивного решения конфликтных ситуаций, позитивных межличностных отношений, психологического климата и организационной культуры в организациях.¶

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1 Объем дисциплины и виды контактной и самостоятельной работы

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 3 зач. ед. (108 час.), семестр изучения – , распределение по видам работ представлено в табл. № 1.

Таблица 1. Распределение трудоемкости дисциплины по видам работ

Вид работы	Форма обучения
	очная
	Семестр изучения



	сем.
	Кол-во часов
Общая трудоемкость дисциплины по учебному плану	108
Контактная работа, в том числе:	50
Лекции	12
Практические занятия	16
Самостоятельная работа студента	58
Промежуточная аттестация, в том числе:	
Зачет	2 сем.

**Распределение трудоемкости по видам контактной работы для заочной формы обучения (при наличии) корректируется в соответствии с учебным планом заочной формы обучения.*

4.2 Содержание и тематическое планирование дисциплины

Таблица 2. Тематический план дисциплины

Наименование разделов и тем дисциплины (модуля)	Сем.	Всего, час.	Вид контактной работы, час.			СРС
			Лекции	Практ. занятия	Лаб. работы	
1. Психологическая традиция изучения конфликта.		13	2	2	-	9
2. Виды конфликтов		14	2	2	-	10
3. Феноменология конфликта		13	2	2	-	9
4. Разрешение конфликтов		14	2	2	-	10
5. Посредничество психолога в разрешении конфликта		16	2	4	-	10
6. Обучение навыкам эффективного поведения в конфликтах и их конструктивного разрешения		16	2	4	-	10

**Распределение часов по разделам (темам) дисциплины для заочной формы обучения осуществляется научно-педагогическим работником, ведущим дисциплину.*

4.3 Содержание разделов (тем) дисциплин

Раздел 1. Психологическая традиция изучения конфликта.



Философские, психологические концепции конфликта. Развитие конфликтологии в рамках психологической науки. Развитие отечественной конфликтологии. Предмет и объект конфликтологии. Конфликты души: интрапсихическая интерпретация. Ситуационные подходы. Когнитивные подходы. Объяснительные модели конфликта. Современные тенденции в подходе к конфликту. Понятийный аппарат науки о конфликте.

Раздел 2. Виды конфликтов

Личностные конфликты. Межличностные конфликты. Межгрупповые конфликты. Внутригрупповые конфликты. Общность конфликтов разных видов. Признаки конфликта. Структура конфликта. Стороны конфликта, взаимодействие сторон и поведение участников в конфликтной ситуации. Основные и неосновные участники конфликта. Роль в конфликте группы поддержки, инициаторов, провокаторов, пособников, посредников, «третьих судей». Причины конфликта: объективные и субъективные, скрытые и явные. Повод конфликта. Противоречие интересов как фундаментальная причина конфликтов. Общие причины конфликтов: социально-политические, экономические, социально-демографические, социально-психологические, индивидуально-психологические. Организационно-управленческие причины конфликтов. Индивидуально-психологические причины конфликтов. Методы исследования конфликтов. Применение методов психологии в конфликтологии. Методики определения уровня внутриличностной конфликтности. Возможности тестов в определении конфликтности человека. Ситуационный метод исследования конфликтов. Модульная методика диагностики межличностных конфликтов. Изучение конфликтных отношений в социальных группах. Методы исследования межгрупповых конфликтов.

Раздел 3. Феноменология конфликта

Категория проблемного поля описания конфликта. Содержание понятия конфликта в обыденном сознании. Структурные характеристики конфликта. Динамические характеристики конфликта. Критические жизненные ситуации. Объективно-субъективная природа конфликта. Восприятие ситуации. Определение ситуации как конфликта. Факторы определения ситуации как конфликтной. Синтез личностного и ситуационного подходов. Стратегии выбора реагирования в конфликтах, реакции человека. Конфликтное взаимодействие. Мотивы и цели участников. Стратегии и тактики взаимодействия. Регуляторы конфликтного взаимодействия. Нормативные регуляторы. Модели развития межличностной конфликтной ситуации

Раздел 4. Разрешение конфликтов

Становление практики управления конфликтами. Управление межличностными конфликтами. Разрешение межличностных конфликтов. Внутренний аспект управления межличностными конфликтами. Применение технологий эффективного общения и рационального поведения в конфликте.



Внешний аспект управления межличностными конфликтами как отражение управленческой деятельности со стороны руководителя (менеджера) или другого субъекта управления по отношению к конкретному конфликту.

Раздел 5. Посредничество психолога в разрешении конфликта

Работа психолога с реальными ситуациями межличностных отношений. Принципы посредничества. Барьеры коммуникаций в конфликте и возможность взаимопонимания. Процесс психологического посредничества. Конфликт в организации. Организация – основная ячейка в структуре современного общества. Цели, задачи профессиональной деятельности персонала организации. Специфическая субкультура организации. Виды конфликтов в организации. Объективные и субъективные причины их возникновения. Основные способы предупреждения, разрешения и управления конфликтами в организации. Функции и последствия конфликта в организации. Предупреждение конфликтов в организации. Технологии переговорного процесса, виды, модели, содержание. Специфические особенности межгрупповых конфликтов. Особенности поведения человека в группе. Объективность межгруппового конфликта. Возможности деловой метафорической игры для разрешения конфликтов в организации. Технология применения метафоры в деловой игре.

Раздел 6. Обучение навыкам эффективного поведения в конфликтах и их конструктивного разрешения

Технологии локализации, нейтрализации, урегулирования в разрешении социально, психологических и производственных конфликтов. Практика разрешения конфликтов в психологии. Обучающие программы применения конструктивного разрешения конфликта. Технологии посредничества для разрешения конфликтных ситуаций. Технологии метафорической деловой игры для разрешения конфликтов.

5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Для изучения дисциплины используются различные образовательные технологии:

1. Традиционные образовательные технологии.
2. Контактная работа с магистрами. консультации по научным исследованиям, практическим и семинарским занятиям.
3. Занятия, посвященные освоению конкретных умений и навыков по предложенному алгоритму.
4. При реализации образовательной программы с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения
5. Самостоятельная работа обучающихся по дисциплине.
6. При реализации образовательной программы с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения:



- состав видов контактной работы по дисциплине (модулю), при необходимости, может быть откорректирован в направлении снижения доли занятий лекционного типа и соответствующего увеличения доли консультаций (групповых или индивидуальных) или иных видов контактной работы;

- информационной основой проведения учебных занятий, а также организации самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю) являются представленные в электронном виде методические, оценочные и иные материалы, размещенные в электронной информационно-образовательной среде (ЭИОС) университета, в электронных библиотечных системах и открытых Интернет-ресурсах;

- взаимодействие обучающихся и педагогических работников осуществляется с применением ЭИОС университета и других информационно-коммуникационных технологий (видеоконференцсвязь, облачные технологии и сервисы, др.);

- соотношение контактной и самостоятельной работы по дисциплине (модулю) может быть изменено в сторону увеличения последней, в том числе самостоятельного изучения теоретического материала.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

6.1 Основная литература

1. Безбородова, М. А. Зарубежные научные школы в психологии : учебное пособие / М. А. Безбородова. — Москва : Московский педагогический государственный университет, 2020. — 94 с. — ISBN 978-5-4263-0884-8. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/105898.html>

2. Васильева, И. В. Организационно-психологическая диагностика : учебное пособие / И. В. Васильева. — 3-е изд., стер. — Москва : ФЛИНТА, 2019. — 136 с. — ISBN 978-5-9765-1712-7. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/119321>

3. Зорабян, С. Э. Политико-экономическая конфликтогенность урбанизированной среды. В 2 частях. Ч.1. Политическая конфликтогенность урбанизированной среды : учебное пособие / С. Э. Зорабян. — Ростов-на-Дону, Таганрог : Издательство Южного федерального университета, 2020. — 122 с. — ISBN 978-5-9275-3497-5 (ч.1), 978-5-9275-3496-8. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/107974.html>

4. Суворова, Н. А. Культура делового общения в профессиональной деятельности : учебное пособие / Н. А. Суворова, Л. В. Табак. — Сочи : Сочинский государственный университет, 2020. — 98 с. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/106571.html>

5.



6.2 Дополнительная литература

1. Алексеев О. А. Конфликтология и управление : учебное пособие. - Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2015. - 238 с. - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/33853>.

2. Гришина, Н. В. Психология конфликта : учебное пособие для вузов [Гриф УМО] / Н. В. Гришина. - 3-е изд. - Санкт-Петербург [и др.] : Питер, 2015. - 574 с.

3. Егидес, А. П. Психология конфликта [Электронный ресурс] : учебное пособие / А. П. Егидес. - Электрон. текстовые дан. - Москва : Московский финансово-промышленный университет "Синергия", 2013. - 320 с. - (Университетская серия). - Режим доступа: <http://ibooks.ru/reading.php?productid=334911>.

4. Емельянова Е. А. Деловые коммуникации : учебное пособие. - Томск : Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники, 2014. - 122 с. - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/72086>.

5. Реньш, М. А. Психологический тренинг : практикум : учебное пособие для вузов [Гриф УМО] / М. А. Реньш, Н. О. Садовникова, Е. Г. Лопес. - Екатеринбург : Издательство РГППУ, 2007. - 189 с.

6.

6.3 Программное обеспечение и Интернет-ресурсы

Интернет-ресурсы:

1. . Режим доступа:
2. . Режим доступа:

Программное обеспечение:

1. Электронно-библиотечная система Лань.
2. .

Информационные системы и платформы:

1. Система дистанционного обучения «Moodle».
2. Информационная система «Таймлайн».
3. Платформа для организации и проведения вебинаров «Mirapolis Virtual Room».

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Перечень материально-технического обеспечения для реализации образовательного процесса по дисциплине:

1. Учебная аудитория.



2. Лекторий.
3. Лекционная мультимедийная аудитория.
4. Doctoral Training Center.

