

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«Мурманский государственный технический университет»
Институт дополнительного профессионального образования

УТВЕРЖДЕНО

Ученым советом
ФГАОУ ВО «МГТУ»
протокол
от «__» _____ 2020г.
№ _____

Председатель Ученого совета,
Врио ректора
_____ С.Р. Деркач

ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА

повышения квалификации

«УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ В ОРГАНИЗАЦИИ»

Мурманск
2020

Разработчики образовательной программы:

начальник отдела разработки
образовательных программ и стратегического
планирования Управления образования
ФГАОУ ВО «Мурманский государственный
технический университет»

А.Б. Лошакова

директор ИДПО
ФГБОУ ВО «Мурманский государственный
технический университет», канд. экон. наук,
доцент

Е.С. Кузнецова

I. ЦЕЛЬ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

Целью реализации программы повышения квалификации «Управление конфликтами в организации» является формирование (совершенствование) компетенций по управлению конфликтами в организации и минимизации их негативных последствий:

- готовность к кооперации с коллегами, работе в коллективе;
- готовность руководить коллективом в своей профессиональной деятельности;
- готовность анализировать ситуацию конфликта, диагностировать конфликт, выбирать способы работы с ним, разрабатывать стратегию и тактику вмешательства;
- способность осуществлять деловое общение, владеть различными способами разрешения конфликтных ситуаций;
- способность к организации и проведению переговоров, к применению технологий медиации;
- способность к анализу внутриорганизационных коммуникаций;
- готовность к саморегуляции собственного поведения, самообразованию и саморазвитию.

Задачи реализации программы повышения квалификации «Управление конфликтами в организации»:

- сформировать целостное представление об особенностях конфликтного взаимодействия в деловом общении и способах управления конфликтами в организации;
- способствовать развитию умений предупреждения и профилактики организационных конфликтов в практической деятельности, созданию атмосферы доверия, взаимопомощи в коллективе;
- содействовать использованию полученных знаний и умений в профессиональной деятельности.

II. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ, ВКЛЮЧАЯ ХАРАКТЕРИСТИКИ КОМПЕТЕНЦИЙ, ПОДЛЕЖАЩИХ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ, И (ИЛИ) ПЕРЕЧЕНЬ НОВЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ, ФОРМИРУЮЩИХСЯ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ

При разработке образовательной программы учитывается ФГОС ВО 37.03.02 «Конфликтология» (уровень высшего образования - бакалавриат), утвержденный приказом Министерством образования и науки от 29.07.2020 г. № 840.

Выпускник программы должен **знать**:

- понятийный аппарат изучаемого курса;
- специфику конфликтного взаимодействия в организации;

- стратегии поведения в конфликте и способы саморегуляции в конфликтной ситуации;
- технологии предупреждения и профилактики организационных конфликтов.

Выпускник программы должен **уметь**:

- использовать теоретический материал для решения практических вопросов в конкретных ситуациях конфликтного взаимодействия;
- анализировать конфликты в организации и выбирать способы, методы по управлению ими;
- оценивать последствия возникающих организационных конфликтов и применять конкретные меры по их предупреждению и профилактике;
- организовывать переговорный процесс между конфликтующими сторонами с использованием современных средств коммуникации.

Выпускник программы должен **владеть**:

- методами конструктивного управления конфликтами в организации;
- навыками саморегуляции в конфликтной ситуации.

III. УЧЕБНЫЙ ПЛАН

IV. КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК

Календарный учебный график может быть представлен в виде расписания учебных занятий на каждый период обучения, утверждаемого директором ИДПО до начала обучения слушателей в данном периоде.

V. РАБОЧИЕ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИН (РАЗДЕЛОВ, МОДУЛЕЙ)

№ п/п	Наименование разделов / тем	Содержание разделов / тем	лекции	практ. и (лабор. и пр.)	самост. работа
1	Виды и причины конфликтов в организации.	Сущность понятия «конфликт», современный подход к исследованию конфликтов. Продуктивные и непродуктивные способы взаимодействия в деловом общении. Роль конфликтов для развития и функционирования организации: конструктивные и деструктивные последствия. Классификация конфликтов. Причины внутриорганизационных конфликтов. Конфликтологическая компетентность руководителя.	2		2
2	Этапы и формулы конфликтов.	Формулы конфликтов (по В. Шейнину). Динамика конфликта.	2		2
3	Основы управления организационными конфликтами	Общие правила управления конфликтами. Методы разрешения конфликтных ситуаций. Стратегии и тактики разрешения организационных конфликтов: ролевое поведение руководителя. Формы урегулирования конфликтов (арбитраж, посредничество и медиация). Типы конфликтных личностей. Способы саморегуляции в конфликтной ситуации. Технологии профилактики и предупреждения конфликтов в организации.		6	4
	Итого		4	6	8

Литература:

1. Анцупов, А. Я. Конфликтология в схемах и комментариях / А. Я. Анцупов, С. В. Баклановский. - СПб.: Питер, 2009. - 304 с.
2. Асмолова, М.Л. Искусство презентаций и ведения переговоров: учеб. пособие для вузов / М.Л. Асмолова. - М.: Риор; Инфра-М, 2019. - 246 с.
3. Брик Л.В. Эффективность руководителя в управлении персоналом организации: учеб. пособие для слушателей прогр.проф. переподготов. и повышения квалификации упр. Кадров/ Л.В. Брик, Е.С. Кузнецова, А.Б. Лощакова - Мурманск: Изд-во МГТУ, 2018. - 114 с.
4. Волков, Б.С. Конфликтология: учеб. пособие для вузов / Б.С. Волков, Н.В. Волкова. - М.: Акад. проект, 2010. - 411 с.
5. Гавра, Д. П. Основы теории коммуникации : учеб. пособие для вузов / Д.П. Гавра. - СПб. [и др.] : Питер, 2011. - 284 с.
6. Кошечкина, И. П. Профессиональная этика и психология делового общения: учеб. пособие для вузов / И.П. Кошечкина, А.А. Канке. - М.: Форум; Инфра-М, 2009. - 303 с.
7. Кроули, Д. Медиация для менеджеров: разрешение конфликтов и восстановление рабочих отношений/ Д. Кроули, К. Грэм. - М.: Межрегион. центр управленч. и полит. консультирования, 2010.- 304 с.
8. Кузнецов, И. Н. Эффективный руководитель : учеб.-практ. пособие / И. Н. Кузнецов. - 2-е изд. - М. : Дашков и К, 2009. - 595 с.
9. Лебедева, М.М. Технология ведения переговоров/ М.М. Лебедева.- М.: Аспект Пресс, 2010.- 190 с.
10. Лукин, Ю. Ф. Конфликтология : управление конфликтами (management of conflicts) : учебник для вузов / Ю. Ф. Лукин. - М. : Академический проект: Трикста, 2007.- 798 с.
11. Недосека, Е.В. Коммуникации в организациях: учеб. пособие для вузов /Е.В. Недосека. - Мурманск: МАГУ, 2017. - 116 с.
12. Покровская, Е. А. Бизнес - коммуникации : учеб. пособие для вузов / Е. А. Покровская, И. Б. Лобанов. - М.: Дашков и К : Наука-Пресс, 2010. – 286 с.
13. Смирнов, Г.Н. Этика деловых отношений: учебник / Г.Н. Смирнов. - Москва : Проспект, 2015. - 272 с.
14. Шевелева, О.В. Организация ведения переговоров: учеб. пособие для вузов. / О. В. Шевелева. - М. : Советский спорт, 2014. - 296 с.
15. Яковлева, Н.Ф. Деловое общение: учеб. пособие для вузов / Н.Ф. Яковлева.- М.: ФЛИНТА, 2014. - 269 с.

Перечень ресурсов информационно - телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Библиотека Мурманского государственного технического университета - Режим доступа: <http://library.mstu.edu.ru>
2. Журнал «Конфликтология» - Режим доступа: <http://cdfconflict.com/services/izdatelskij-dom/zhurnal-konfliktologi/>

3. Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» - Режим доступа: <http://window.edu.ru>
4. Мурманская государственная областная универсальная научная библиотека - Режим доступа: <http://www.mgounb.ru>
5. Электронно-библиотечная система «Лань» - Режим доступа: <http://e.lanbook.com>
6. Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека онлайн» - Режим доступа: <http://biblioclub.ru>

VI. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

Учебно-методическое и информационное обеспечение программы:

Слушателям обеспечивается доступ в Интернет, а также к библиотечному фонду ФГАОУ ВО «МГТУ» и электронной библиотеке, включая электронный каталог, виртуальную справочную службу, информационные ресурсы партнеров (электронных библиотечных систем).

При проведении занятий преподаватели используют наглядные пособия (мультимедийные материалы).

Материально-технические условия:

Для организации учебного процесса используется аудиторный фонд университета. Институт ДПО располагает аудиториями, оснащенными мультимедийным оборудованием (201Л, 205 Л, 207Л, 208Л, 209Л), аудиторией для проведения практических занятий (300Л) и компьютерным классом (303Л).

Педагогические условия (кадровое обеспечение программы):

Реализация образовательной программы осуществляется квалифицированными научно-педагогическими кадрами, имеющими базовое образование в области психологии, систематически занимающимися научной, учебно-методической и (или) практической деятельностью, соответствующей профилю преподаваемой дисциплины.

Требования к слушателям программы и уровню их подготовки:

К освоению дополнительной профессиональной программы допускаются лица, имеющие (получающие) высшее или среднее профессиональное образование.

При освоении дополнительной профессиональной программы параллельно с получением среднего профессионального образования или высшего образования диплом о профессиональной переподготовке выдается одновременно с получением (либо после получения) слушателем соответствующего документа об образовании и о квалификации.

VII. ФОРМЫ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ И ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

Итоговая аттестация проводится в форме зачета.

Зачет проводится в форме компьютерного тестирования.

Примерные вопросы теста

1. Нанесение прямого или косвенного вреда имуществу или репутации (например, распространение порочащих слухов) человека или организации – является примером:

1. социальных контактов
- 2. конфликтных действий**
3. социальных отношений
4. пространственных контактов

2. Примером действий одной из конфликтующих сторон, которые другая оценивает как конфликтные, враждебные, направленные против нее, являются:

1. социальные контакты
2. соприкосновения в пространстве между людьми
- 3. угрозы и другие принуждающие действия, заставляющие человека делать то, что он не хочет и не обязан делать**
4. действия, определенные впечатлениями, полученными в раннем детстве

3. Участник конфликтной ситуации, имеющий точку зрения, взгляды, убеждения, аргументы, которые отличаются от основных, исходных или по сравнению с Вашими – это:

1. партнер
2. клиент
3. конкурент
- 4. оппонент**
5. собеседник

4. Источником, причиной конфликтных ситуаций и конфликтов является:

- 1. противоречие**
2. объект
3. предмет
4. процесс
5. повод

5. Любой конфликт в организации имеет:

1. положительные функции
2. отрицательные функции
- 3. ответы 1 и 2 верны**
4. все ответы неправильные

6. По составу конфликтующих сторон конфликты бывают:

1. внутриличностные

2. межличностные
3. внутригрупповые
4. межгрупповые
- 5. все ответы верны**

7. Процесс управления конфликтами в организациях включает в себя следующее:

1. выявление конфликта
2. определение участников конфликта
3. выявление причин конфликта
4. нахождение методов разрешения конфликта
- 5. все перечисленное**

8. Бесконфликтность внутри организации предполагает согласованность:

1. целей администрации и целей клиентов
- 2. целей персонала и целей администрации**
3. уровня образования руководителя и подчиненного
4. стажа работы руководителей отделов

9. Деятельность, направленная на недопущение возникновения и разрушительного влияния конфликтов на работу организации называется:

1. разрешением конфликта
2. осознанием конфликта
3. игнорированием конфликта
- 4. профилактикой конфликта**

10. Кто из нижеперечисленных ученых разработал двухмерную модель стратегий (стилей) поведения личности в конфликте:

- 1. К. Томас и Р. Килманн**
2. Д. Скотт и Ч. Ликсон
3. М. Дойч и Д. Скотт
4. Х. Корнелиус и Ш. Фейр

11. Стратегия поведения в конфликте - это:

1. совокупность манипулятивных уловок
- 2. основные линии действия оппонентов по выходу из конфликта**
3. способ осуществления определенных интересов
4. воздействие на поведение людей

12. Определите название стратегии поведения в конфликте, при котором в первую очередь удовлетворяют собственные интересы в ущерб интересам других:

- 1. конкуренция**
2. уклонение (уход)
3. компромисс
4. приспособление
5. сотрудничество

13. Стратегия урегулирования разногласий в конфликте путем взаимных уступок определяется как:

1. конкуренция
2. уклонение (уход)
3. **компромисс**
4. приспособление
5. сотрудничество

14. Определите название стратегии поведения в конфликте, при котором один из участников конфликта приносит в жертву собственные интересы ради другого:

1. конкуренция
2. уклонение (уход)
3. компромисс
4. **приспособление (уступка)**
5. сотрудничество

15. Конфликтогены - это:

1. поведенческие реакции личности
2. причины конфликта, обусловленные социальным статусом личности
3. состояния личности, которые возникают после разрешения конфликта
4. **слова, действия (или бездействия), которые могут привести к конфликту**

16. Низкая конфликтоустойчивость, завышенная или заниженная самооценка, отсутствие терпимости к чужому мнению, излишняя прямолинейность - это составляющие причин конфликтов:

1. объективных
2. **личностных**
3. организационно-управленческих
4. социально-психологических

17. Стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта - это:

1. **инцидент**
2. конфликтная ситуация
3. эскалация
4. конкуренция

18. Унизительное утешение или похвала, упрек, подшучивание - это форма проявления конфликтогена:

1. прямое негативное отношение
2. **снисходительное отношение**
3. менторские отношения
4. нечестность и неискренность
5. хвастовство

19. Категоричные оценки и высказывания, навязывание своих советов и точки зрения, напоминание о неприятном, нравоучения и поучения - это форма проявления конфликтогена:

1. прямое негативное отношение
2. снисходительное отношение
3. **менторские отношения**
4. нечестность и неискренность
5. регрессивное поведение

20. Медиация - это:

1. агрессивные действия, направленные на причинение ущерба другой стороне
2. **процесс по разрешению конфликта с участием посредника, на основе добровольного согласия сторон в целях достижения ими взаимоприемлемого решения**
3. взаимодействие субъектов социального взаимодействия, характеризующееся нанесением взаимного ущерба
4. вид психологического давления на оппонентов

21. Роль руководителя в конфликте, когда он организует встречу, но не участвует в обсуждении называется:

1. арбитр
2. третейский судья
3. **помощник**
4. наблюдатель

22. Основной принцип посредничества - это:

1. равноправие сторон
2. обязательность
3. конфиденциальность
4. **нейтральность посредника**

23. Первое правило самоконтроля эмоций в конфликте заключается в:

1. переводе темы разговора
2. попытке понять мотивы соперника
3. **спокойной реакции на эмоциональные действия партнера**
4. установке на рациональное восприятие соперника

VIII. ИНЫЕ КОМПОНЕНТЫ ПРОГРАММЫ

Объем контактной работы слушателей с преподавателем может варьироваться в зависимости от требований заказчика. Возможно также перераспределение объемов отдельных тем дополнительной профессиональной программы повышения квалификации в соответствии с составом слушателей, их конкретными потребностями.

Возможна реализация образовательной программы с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий.