Министерство науки и высшего образования Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Сибирский государственный индустриальный университет»

Кафедра менеджмента качества и инноваций

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной и воспитательной работе
_____ М.В. Темлянцев
подпись
«____» _____ 20___ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Управление конфликтами и стрессами

27.03.02 «Управление качеством»
(направленность (профиль): «Управление производственными системами»)

Квалификация выпускника
Бакалавр

Форма обучения
Заочная форма

Срок обучения: 4 года 6 месяцев

Год начала подготовки 2022

Новокузнецк
2022

СибГИУ
Подлинник электронного документа хранится в системе электронного согласования документов СибГИУ
ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭП
Сертификат: 861a8d56fc2cfb6de53bd665403c592fd02b1419
Владелец: Ректор Юрьев Алексей Борисович
Действителен: с 12 февраля 2024 г. по 7 мая 2025 г.
Дата и время: 01-03-2024 01:14:46 ПРОВЕРИТЬ ПОДПИСЬ

1 Цели и задачи освоения учебной дисциплины

Целями учебной дисциплины являются:

– формирование у обучающихся системы базовых знаний и практических навыков по теории и методологии управления конфликтами и стрессами в организации.

Задачами учебной дисциплины являются:

– формирование системы теоретических знаний и практических навыков в конкретных ситуациях, возникающих в рамках реализации управления конфликтами и стрессами в современной организации;
– формирование теоретических знаний и практических навыков саморегуляции в стрессовых ситуациях.

2 Место учебной дисциплины в структуре ООП по направлению подготовки (специальности)

Учебная дисциплина относится к учебным дисциплинам части, формируемой участниками образовательных отношений **Блока 1 «Дисциплины (модули)»** ООП по направлению подготовки (специальности) 27.03.02 «Управление качеством».

Учебная дисциплина опирается на базовые знания и компетенции, полученные в процессе получения предыдущего образования.

Учебная дисциплина дополняет знания, умения и навыки, получаемые по одновременно изучаемым и последующим дисциплинам:

– Организационная психология;
– Эффективная коммуникация в рабочей среде;
– Управление человеческими ресурсами в системе менеджмента организации;
– Риторические основы менеджмента;
– Выполнение, подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена.

3 Планируемые результаты обучения по учебной дисциплине

Процесс изучения учебной дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

– Универсальные компетенции

Наименование категории (группы) УК	Код и наименование УК	Код и наименование индикатора достижения УК	Планируемые результаты обучения
Командная работа и лидерство	УК-3: Способен осуществлять социальное взаимодействие и	УК-3.1 Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной	– знать: стратегию сотрудничества для достижения поставленной цели; методы

	реализовывать свою роль в команде	цели, определяет свою роль в команде	конструктивного управления конфликтами и стрессами. – уметь: эффективно использовать стратегию сотрудничества для достижения поставленной цели; строить эффективную коммуникацию. – владеть: опытом эффективного использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели; навыками коррекции индивидуального стиля поведения личности в конфликте.
		УК-3.2 Различает особенности поведения разных групп людей, с которыми работает/взаимодействует, учитывает их в своей деятельности	– знать: особенности поведения разных групп людей. – уметь: различать особенности поведения разных групп людей. – владеть: способностью учитывать в своей деятельности особенности поведения разных групп людей.
		УК-3.3 Устанавливает разные виды коммуникации (учебную, деловую, неформальную и др.)	– знать: виды коммуникации при конфликтных и стрессовых ситуациях. – уметь: устанавливать разные виды коммуникации при

			конфликтных и стрессовых ситуациях. – владеть: способностью устанавливать разные виды коммуникации при конфликтных и стрессовых ситуациях.
		УК-3.4 Понимает результаты (последствия) личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата	– знать: результаты (последствия) личных действий; последовательность шагов для достижения заданного результата. – уметь: понимать результаты (последствия) личных действий; планировать последовательность шагов для достижения заданного результата; определять стиль поведения личности в конфликте. – владеть: способностью понимать результаты (последствия) личных действий; навыками эффективной коммуникации в деловой среде.
		УК-3.5 Эффективно взаимодействует с другими членами команды, в т.ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, в презентации результатов работы команды	– знать: методы эффективного взаимодействия в организации. – уметь: применять методики управления организационными конфликтами и стрессами.

			– владеть: навыками использования существующих техник и инструментов в области эффективного общения и конструктивного разрешения проблемных ситуаций.
Межкультурное взаимодействие	УК-5: Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	УК-5.3 Толерантно и конструктивно взаимодействует с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции	– знать: основы толерантного и конструктивного взаимодействия с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции. – уметь: толерантно и конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции. – владеть: способностью толерантно и конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной

			интеграции.

4 Объем и содержание учебной дисциплины

Учебные занятия по учебной дисциплине проводятся в форме контактной работы и в форме самостоятельной работы обучающихся.

Контактная работа обучающихся с педагогическим работником включает в себя занятия лекционного типа (лекции), промежуточную аттестацию обучающихся и иную контактную работу, предусматривающую групповую или индивидуальную работу обучающихся с педагогическим работником. Контактная работа обучающихся с педагогическим работником может быть аудиторной, внеаудиторной, а также проводиться в электронной информационно-образовательной среде.

Объем учебной дисциплины

Сессия / курс		***ИТОГО***	***2 сессия / 1 курс***	***3 сессия / 1 курс***
Форма промежуточной аттестации				*экзамен*
Трудоёмкость	*академ. час.*	***108***	*36*	*72*
	зачетных единиц	***3***	*1*	*2*
Лекции, *академ. час.*		***2***	*2*	*0*
в форме практической подготовки		***0***	*0*	*0*
Лабораторные работы, *академ. час.*		***0***	*0*	*0*
в форме практической подготовки		***0***	*0*	*0*
Практические занятия, *академ. час.*		***0***	*0*	*0*
в форме практической подготовки		***0***	*0*	*0*
Курсовая работа / проект, *академ. час.*		***0***	*0*	*0*
в форме практической подготовки		***0***	*0*	*0*
Консультации, *академ. час.*		***0***	*0*	*0*
в форме практической подготовки		***0***	*0*	*0*
Самостоятельная работа, *академ. час.*		***97***	*34*	*63*
в форме практической подготовки		***0***	*0*	*0*
Контроль, *академ. час.*		***9***	*0*	*9*
в форме практической подготовки		***0***	*0*	*0*

Содержание учебной дисциплины

Раздел 1 Теоретические основы управления конфликтами и стрессами;

Тема 1.1 Организационная культура в современном менеджменте (Основные понятия, структура, система управления. Деловые коммуникации и этика. Специфика деловых коммуникаций и развития организационной культуры в эпоху цифровизации);

Тема 1.2 Понятие и сущность конфликтологической культуры (Методологические основы научной концепции формирования конфликтологической культуры специалиста. Принцип управления-самоуправления в формировании конфликтологической культуры специалиста. Система управленческой культуры. Культура поведения личности в конфликтных ситуациях. Конфликтологическая осведомленность личности. Конфликтологическая культура);

Раздел 2 Практические аспекты управления конфликтами и стрессами в организации;

Тема 2.1 Динамика организационного конфликта (Конфликтоустойчивость личности. Анализ причин конфликтов в организации. Стратегии выхода из конфликтов по К.Томасу. Современные техники и кейсы преодоления конфликтов. Медиация и другие альтернативные способы разрешения конфликтов);

Тема 2.2 Понятие и физиология организационного стресса (Общий адаптационный синдром (ОАС). Эустресс и дистресс. Стадии стресса: реакция тревоги (мобилизация адаптационных возможностей); стадия сопротивляемости; стадия истощения. Признаки стрессового напряжения, его организационные и личностные факторы. Система стресс-менеджмента. Соционика, хьюман-дизайн, психософия и другие техники формирования антистрессового поведения. Цифровые методы анализа стресса);

Тема 2.3 Условия возникновения конфликтов и стрессовых реакций в профессиональной деятельности (Типы конфликтных личностей: демонстративный, ригидный, неуправляемый, сверхточный, «бесконфликтный». Диспозиционные типы личностей реагирующих на стресс: честолюбивый, спокойный, совестливый, неотстаивающий, жизнелюбивый, тревожный. Стратегии поведения человека в трудной ситуации: активная, пассивная. Поведение психологически устойчивой и неустойчивой личности в трудной ситуации. Психическая напряженность как детерминанта поведения специалиста в трудных ситуациях профессиональной деятельности);

Тема 2.4 Методы диагностики конфликтов и стрессов в организации (Описательные и аналитические методы: описание и анализ конкретных конфликтных ситуаций по предложенным исследователем схемам (сравнительно-исторический, системный подход, логический анализ и т.п.). Диагностика организационных конфликтов по модели Л. Гринхелга. Диагностика конфликтов на личностном уровне. Диагностика конфликтов на межличностном уровне. Модульная методика диагностики межличностных конфликтов. Диагностика межгрупповых конфликтов в организации. Позиционный анализ (А.И. Пригожин). Определение интенсивности актуального стресса. Прогнозирование поведения человека в критических ситуациях. Выявление последствий дистресса. Определение наличия стрессоров,

связанных с профессиональной деятельностью. Выявление стрессоустойчивости личности);

Тема 2.5 Саморегуляция в стрессовых ситуациях (Психологическая и физиологическая природа стресса. Информационный и эмоциональный психологический стресс. Три стадии в реакции стресса: мобилизация защитных сил организма (стадия тревоги), стадия повышения резистентности, стадия истощения. Методы психологической саморегуляции: медитация, переключение внимания, самогипноз, дыхательные упражнения и др. Методы релаксации: аутотренинг, арттерапия, лечение с помощью аффирмаций, мышечная релаксация).

5 Перечень тем лекций

№ раздела / темы дисциплины	Темы лекций	Трудоемкость, *академ.час*	
		всего	**в форме практической подготовки**
Раздел 1; Тема 1.1.	Организационная культура в современном менеджменте	0.25	
Раздел 1; Тема 1.2.	Понятие и сущность конфликтологической культуры	0.25	
Раздел 2; Тема 2.1.	Динамика организационного конфликта	0.5	
Раздел 2; Тема 2.2.	Понятие и физиология организационного стресса	0.25	
Раздел 2; Тема 2.3.	Условия возникновения конфликтов и стрессовых реакций в профессиональной деятельности	0.25	
Раздел 2; Тема 2.4.	Методы диагностики конфликтов и стрессов в организации	0.25	
Раздел 2; Тема 2.5.	Саморегуляция в стрессовых ситуациях	0.25	
Итого:		**2**	**0**

6 Перечень тем практических занятий (семинаров)

№ раздела / темы дисциплины	Темы практических занятий (семинаров)	Трудоемкость, *академ.час*	
		всего	**в форме практической подготовки**
	Отсутствуют		
Итого:		**0**	**0**

7 Перечень тем лабораторных работ

№ раздела / темы дисциплины	Темы лабораторных работ	Трудоемкость, *академ.час*	
		всего	**в форме практической подготовки**
	Отсутствуют		
Итого:		**0**	**0**

8 Перечень тем курсовых работ (проектов)

№ раздела / темы дисциплины	Темы курсовых работ (проектов)	Трудоемкость, *академ.час*	
		всего	**в форме практической подготовки**
	Отсутствуют		
Итого:		**0**	**0**

9 Виды самостоятельной работы

№ раздела / темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость, *академ.час*	
		всего	**в форме практической подготовки**
Раздел 1.	1. Изучение лекционного материала; 2. Изучение теоретического материала; 3. Контрольная работа; 4. Прохождение тестирования.	40	
Раздел 2.	1. Изучение лекционного материала; 2. Изучение теоретического материала; 3. Контрольная работа; 4. Прохождение тестирования.	57	
Контроль	*Подготовка к экзамену*	9	
Итого:		**106**	**0**

10 Учебно-методическое и информационное обеспечение учебной дисциплины

а) литература:

1 Кашапов, М. М. Основы конфликтологии : учебное пособие для вузов. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Юрайт, 2022. – 116 с. – ISBN

978-5-534-07564-9. – URL: https://urait.ru/bcode/493040 (дата обращения: 25.02.2022);

2 Водопьянова, Н. Е. Стресс-менеджмент : учебник для вузов. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Юрайт, 2022. – 283 с. – ISBN 978-5-534-06475-9. – URL: https://urait.ru/bcode/492275 (дата обращения: 25.02.2022);

3 Одинцова, М. А. Психология стресса : учебник и практикум для вузов / М.А. Одинцова, Н.Л. Захарова. – Москва : Юрайт, 2022. – 299 с. – ISBN 978-5-534-05254-1. – URL: https://urait.ru/bcode/490085 (дата обращения: 25.02.2022);

4 Черкасская, Г. В. Управление конфликтами : учебник и практикум для вузов / Г.В. Черкасская, М.Л. Бадхен. – 3-е изд., пер. и доп. – Москва : Юрайт, 2022. – 236 с. – ISBN 978-5-534-05153-7. – URL: https://urait.ru/bcode/492887 (дата обращения: 25.02.2022);

5 Адлер, Ю.П. Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Управление конфликтами - задача менеджмента : учебное пособие. – Москва : МИСиС, 2020. – 103 с. – ISBN 978-5-907226-62-3. – URL: https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785907226623.html (дата обращения: 25.02.2022);

6 Скибицкий, Э. Г. Управление конфликтами в профессиональной деятельности : учебное пособие / Э.Г. Скибицкий, Е.Т. Китова. – Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2019. – 196 с. – ISBN 978-5-7782-3859-6. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=576528 (дата обращения: 25.02.2022).

б) ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

1 Консультант студента. Электронная библиотека технического ВУЗа : электронно-библиотечная система / ООО «Политехресурс». – Москва, [200 –]. – URL: http://www.studentlibrary.ru. – Режим доступа: для авторизир. пользователей;

2 ЛАНЬ : электронно-библиотечная система : [коллекция «Инженерно-технические науки»] / ООО «Издательство Лань». – Санкт-Петербург, [200 –]. – URL: http://e.lanbook.com. – Режим доступа: для авторизир. пользователей;

3 НАУЧНАЯ ЭЛЕКТРОННАЯ БИБЛИОТЕКА eLIBRARY.RU : база данных / ООО «НЭБ». – Москва, [200 –]. – URL: http://elibrary.ru. – Режим доступа: по подписке;

4 Образовательная платформа ЮРАЙТ / ООО «Электронное издательство Юрайт». – Москва, [200 –]. – URL: https://urait.ru. – Режим доступа: для авторизир. пользователей;

5 Университетская библиотека онлайн : электронно-библиотечная система / ООО «Директ-Медиа». – Москва, [200 –]. – URL: http://www.biblioclub.ru. – Режим доступа: для авторизир. пользователей;

6 Электронная библиотека // Научно-техническая библиотека СибГИУ : сайт. – Новокузнецк, [200 –]. – URL: http://library.sibsiu.ru/LibrELibraryFullText.asp. – Режим доступа: для авторизир. пользователей. – URL: https://library.sibsiu.ru/LibrELibraryFullText.asp;

7 Электронный каталог : сайт / Научно-техническая библиотека СибГИУ. – Новокузнецк, [199 –]. – URL: http://libr.sibsiu.ru. – URL: https://libr.sibsiu.ru.

в) лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение:

– Adobe Acrobat Reader;
– Kaspersky Endpoint Security;
– Microsoft Office 2007;
– Microsoft Office 2010;
– Microsoft Windows 7.

г) базы данных и информационно-справочные системы:

1 КонсультантПлюс : справочно-правовая система / ООО «Информационный центр АНВИК». – Новокузнецк, [199 –]. – Режим доступа: компьютерная сеть библиотеки Сиб. гос. индустр. ун-та.;

2 Система ГАРАНТ : электронный периодический справочник / ООО «Правовой центр «Гарант». – Кемерово, [200 –]. – Режим доступа: компьютерная сеть Сиб. гос. индустр. ун-та.;

3 Техэксперт : информационно-справочная система / ООО «Группа компаний «Кодекс». – Кемерово, [200 –]. – Режим доступа: компьютерная сеть Сиб. гос. индустр. ун-та.

11 Материально-техническое обеспечение учебной дисциплины

Материально-техническое обеспечение учебной дисциплины включает учебные аудитории, оснащенные оборудованием, компьютерной техникой, и техническими средствами обучения, в том числе:

– учебную аудиторию для проведения занятий лекционного типа, оборудованную учебной доской, экраном и мультимедийным проектором;
– учебную аудиторию (помещения) для групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации;
– помещения для самостоятельной работы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду, научно-техническую библиотеку СибГИУ.

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки (специальности) 27.03.02 «Управление качеством».

Составитель(и):

доцент Пономарева Кира Валерьевна (кафедра менеджмента качества и инноваций).

Рабочая программа дисциплины рассмотрена и утверждена на заседании кафедры.

Приложение А

Аннотация
рабочей программы дисциплины «Управление конфликтами и стрессами»

по направлению подготовки (специальности)
27.03.02 «Управление качеством»
(направленность (профиль): «Управление производственными системами»)
форма обучения – Заочная форма

1 Цели и задачи освоения учебной дисциплины

Целями учебной дисциплины являются:

– формирование у обучающихся системы базовых знаний и практических навыков по теории и методологии управления конфликтами и стрессами в организации.

Задачами учебной дисциплины являются:

– формирование системы теоретических знаний и практических навыков в конкретных ситуациях, возникающих в рамках реализации управления конфликтами и стрессами в современной организации;
– формирование теоретических знаний и практических навыков саморегуляции в стрессовых ситуациях.

2 Место учебной дисциплины в структуре ООП по направлению подготовки (специальности)

Учебная дисциплина относится к учебным дисциплинам части, формируемой участниками образовательных отношений **Блока 1 «Дисциплины (модули)»** ООП по направлению подготовки (специальности) 27.03.02 «Управление качеством».

Учебная дисциплина опирается на базовые знания и компетенции, полученные в процессе получения предыдущего образования.

Учебная дисциплина дополняет знания, умения и навыки, получаемые по одновременно изучаемым и последующим дисциплинам:

– Организационная психология;
– Эффективная коммуникация в рабочей среде;
– Управление человеческими ресурсами в системе менеджмента организации;
– Риторические основы менеджмента;
– Выполнение, подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена.

3 Планируемые результаты обучения по учебной дисциплине

Процесс изучения учебной дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

– Универсальные компетенции

Наименование категории (группы) УК	Код и наименование УК	Код и наименование индикатора достижения УК	Планируемые результаты обучения
Командная работа и лидерство	УК-3: Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1 Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде	– знать: стратегию сотрудничества для достижения поставленной цели; методы конструктивного управления конфликтами и стрессами. – уметь: эффективно использовать стратегию сотрудничества для достижения поставленной цели; строить эффективную коммуникацию. – владеть: опытом эффективного использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели; навыками коррекции индивидуального стиля поведения личности в конфликте.
		УК-3.2 Различает особенности поведения разных групп людей, с которыми работает/взаимодействует, учитывает их в своей деятельности	– знать: особенности поведения разных групп людей. – уметь: различать особенности поведения разных групп людей. – владеть: способностью учитывать в своей

			деятельности особенности поведения разных групп людей.
		УК-3.3 Устанавливает разные виды коммуникации (учебную, деловую, неформальную и др.)	– знать: виды коммуникации при конфликтных и стрессовых ситуациях. – уметь: устанавливать разные виды коммуникации при конфликтных и стрессовых ситуациях. – владеть: способностью устанавливать разные виды коммуникации при конфликтных и стрессовых ситуациях.
		УК-3.4 Понимает результаты (последствия) личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата	– знать: результаты (последствия) личных действий; последовательность шагов для достижения заданного результата. – уметь: понимать результаты (последствия) личных действий; планировать последовательность шагов для достижения заданного результата; определять стиль поведения личности в конфликте. – владеть: способностью понимать результаты (последствия) личных действий;

			навыками эффективной коммуникации в деловой среде.
		УК-3.5 Эффективно взаимодействует с другими членами команды, в т.ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, в презентации результатов работы команды	– знать: методы эффективного взаимодействия в организации. – уметь: применять методики управления организационными конфликтами и стрессами. – владеть: навыками использования существующих техник и инструментов в области эффективного общения и конструктивного разрешения проблемных ситуаций.
Межкультурное взаимодействие	УК-5: Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	УК-5.3 Толерантно и конструктивно взаимодействует с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции	– знать: основы толерантного и конструктивного взаимодействия с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции. – уметь: толерантно и конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции.

			– владеть: способностью толерантно и конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции.

4 Объем учебной дисциплины

Сессия / курс		***ИТОГО***	***2 сессия / 1 курс***	***3 сессия / 1 курс***
Форма промежуточной аттестации				*экзамен*
Трудоёмкость	*академ. час.*	***108***	*36*	*72*
	зачетных единиц	***3***	*1*	*2*
Лекции, *академ. час.*		***2***	*2*	*0*
в форме практической подготовки		***0***	*0*	*0*
Лабораторные работы, *академ. час.*		***0***	*0*	*0*
в форме практической подготовки		***0***	*0*	*0*
Практические занятия, *академ. час.*		***0***	*0*	*0*
в форме практической подготовки		***0***	*0*	*0*
Курсовая работа / проект, *академ. час.*		***0***	*0*	*0*
в форме практической подготовки		***0***	*0*	*0*
Консультации, *академ. час.*		***0***	*0*	*0*
в форме практической подготовки		***0***	*0*	*0*
Самостоятельная работа, *академ. час.*		***97***	*34*	*63*
в форме практической подготовки		***0***	*0*	*0*
Контроль, *академ. час.*		***9***	*0*	*9*
в форме практической подготовки		***0***	*0*	*0*

5 Краткое содержание учебной дисциплины

В структуре учебной дисциплины выделяются следующие основные разделы (темы):

Раздел 1 Теоретические основы управления конфликтами и стрессами;

Тема 1.1 Организационная культура в современном менеджменте (Основные понятия, структура, система управления. Деловые коммуникации и этика. Специфика деловых коммуникаций и развития организационной культуры в эпоху цифровизации);

Тема 1.2 Понятие и сущность конфликтологической культуры (Методологические основы научной концепции формирования

конфликтологической культуры специалиста. Принцип управления-самоуправления в формировании конфликтологической культуры специалиста. Система управленческой культуры. Культура поведения личности в конфликтных ситуациях. Конфликтологическая осведомленность личности. Конфликтологическая культура);

Раздел 2 Практические аспекты управления конфликтами и стрессами в организации;

Тема 2.1 Динамика организационного конфликта (Конфликтоустойчивость личности. Анализ причин конфликтов в организации. Стратегии выхода из конфликтов по К.Томасу. Современные техники и кейсы преодоления конфликтов. Медиация и другие альтернативные способы разрешения конфликтов);

Тема 2.2 Понятие и физиология организационного стресса (Общий адаптационный синдром (ОАС). Эустресс и дистресс. Стадии стресса: реакция тревоги (мобилизация адаптационных возможностей); стадия сопротивляемости; стадия истощения. Признаки стрессового напряжения, его организационные и личностные факторы. Система стресс-менеджмента. Соционика, хьюман-дизайн, психософия и другие техники формирования антистрессового поведения. Цифровые методы анализа стресса);

Тема 2.3 Условия возникновения конфликтов и стрессовых реакций в профессиональной деятельности (Типы конфликтных личностей: демонстративный, ригидный, неуправляемый, сверхточный, «бесконфликтный». Диспозиционные типы личностей реагирующих на стресс: честолюбивый, спокойный, совестливый, неотстаивающий, жизнелюбивый, тревожный. Стратегии поведения человека в трудной ситуации: активная, пассивная. Поведение психологически устойчивой и неустойчивой личности в трудной ситуации. Психическая напряженность как детерминанта поведения специалиста в трудных ситуациях профессиональной деятельности);

Тема 2.4 Методы диагностики конфликтов и стрессов в организации (Описательные и аналитические методы: описание и анализ конкретных конфликтных ситуаций по предложенным исследователем схемам (сравнительно-исторический, системный подход, логический анализ и т.п.). Диагностика организационных конфликтов по модели Л. Гринхелга. Диагностика конфликтов на личностном уровне. Диагностика конфликтов на межличностном уровне. Модульная методика диагностики межличностных конфликтов. Диагностика межгрупповых конфликтов в организации. Позиционный анализ (А.И. Пригожин). Определение интенсивности актуального стресса. Прогнозирование поведения человека в критических ситуациях. Выявление последствий дистресса. Определение наличия стрессоров, связанных с профессиональной деятельностью. Выявление стрессоустойчивости личности);

Тема 2.5 Саморегуляция в стрессовых ситуациях (Психологическая и физиологическая природа стресса. Информационный и эмоциональный психологический стресс. Три стадии в реакции стресса: мобилизация защитных сил организма (стадия тревоги), стадия повышения резистентности, стадия истощения. Методы психологической саморегуляции: медитация, переключение внимания, самогипноз, дыхательные упражнения и др. Методы релаксации: аутотренинг, арттерапия, лечение с помощью аффирмаций, мышечная релаксация).

6 Составитель(и):

доцент Пономарева Кира Валерьевна (кафедра менеджмента качества и инноваций).