

МЕЖФАКУЛЬТЕТСКИЙ КУРС

«Конфликтологическая культура специалиста и конструктивное разрешение конфликтов в организации»

ПРОГРАММА

Раздел 1. Введение в конфликтологию: определение и философия конфликта

Лекция №1. Понятие, функции и стадии развития конфликта. Конфликты и проблемы проявления агрессии в межличностном взаимодействии

Определение, структура, функции и стадии конфликта. Деструктивные функции конфликтов по отношению к оппонентам и группе. Конструктивные функции конфликтов по отношению к оппонентам и группе. Конфликт как вид социального взаимодействия и форма материализации противоречий. Общенаучные принципы исследования конфликтов. Анализ конфликтологических теорий. Теории человеческих потребностей и ограниченных ресурсов как базисные для концепции конфликта.

Лекция №2. Уровни рассмотрения конфликтов и их системные характеристики

Психологический и социологический уровни рассмотрения конфликтов. Социальные ресурсы, социальные статусы и социокультурные ценности как проблемные области взаимоотношений сотрудников в организации. Групповые ценности и стили руководства в организации. Особенности группового поведения в конфликте.

Лекция №3. Типологии конфликтов. Основные психологические причины возникновения конфликтов в организации

Типологическая множественность и функциональные роли конфликтов. Виды организационных конфликтов и их психологические характеристики. Психологические причины организационных конфликтов. Психологические особенности конфликтов в организациях при осуществлении контрольной деятельности. Конфликты при введении инноваций в организации.

Раздел 2. Конфликты личности и социальной среды

Лекция №4. Факторы, определяющие ролевое поведение участника конфликта

Факторы ролевого поведения: потребности и интересы, цели и задачи деятельности, социальные функции, особенности конкретной ситуации, личностные особенности, действия соперников, вынуждающие к использованию контрмер, наличие опыта поведения в конфликте. Индивидуальное и групповое восприятие конфликта.

Лекция №5. Внутриличностный конфликт

Определение и особенности внутриличностного конфликта. Основные причины появления внутриличностного конфликта (З. Фрейд, Э. Фромм, А. Адлер и др.). Типы поведения людей в конфликтных ситуациях. Последствия внутриличностного конфликта. Формы проявления и способы разрешения внутриличностного конфликта.

Лекция №6. Межличностные конфликты в организациях

Понятие и особенности межличностных конфликтов. Причины межличностных конфликтов. Функции межличностных конфликтов. Предупреждение межличностных конфликтов. Внутригрупповая и внутриорганизационная напряженность. Значение межличностных конфликтов в жизни человека.

Раздел 3. Процессы урегулирования и разрешения конфликтов. Параметры конфликтологической культуры специалиста

Лекция №7. Модели управления и разрешения конфликтов в организациях

Факторы формирования конфронтационного сознания и поведения в группах и организациях. Поведение сторон в конфликте: стратегии, подходы, стили конфликтного взаимодействия. Модель К. Томаса, Р. Килменна. Лабораторные исследования конфликтного взаимодействия. Традиционные формы регулирования и разрешения конфликтов: переговоры, фасилитация, посредничество. Методы принятия решений при регулировании и разрешении конфликтов.

Лекция №8. Коммуникация в конфликте: психология переговорного процесса

Особенности, структура и стратегии переговорного процесса. Общение как инструмент переговорного процесса: функциональный, коммуникативный, интерактивный и перцептивный аспекты общения в конфликте. Невербальные параметры конфликтного поведения. Модели и формы переговорного процесса.

Лекция №9. Компоненты и уровни конфликтологической культуры специалиста

Системное описание психологических характеристик конфликтной личности. Психологическая диагностика уровня конфликтности личности. Механизмы и способы психологической защиты личности в условиях конфликта. Компоненты конфликтологической культуры: знания, ценности, переживание, саморегуляция, осознанность и планирование, самоорганизация. Методы развития навыков саморегуляции и самоорганизации. Уровень развития конфликтологической культуры специалиста как интегральная характеристика поведения в конфликте.

Раздел 4. Прогнозирование и предупреждение деструктивных конфликтов в организации

Лекция №10. Основные факторы конфликтоустойчивости личности специалиста

Поведение человека в трудной ситуации. Поведение психологически устойчивой и неустойчивой личности в конфликте. Влияние психологической устойчивости и профессионального мастерства на эффективность деятельности в конфликтных ситуациях. Структура конфликтоустойчивости личности. Психологические способы снижения уровня конфликтности личности специалиста. Роль установки (аттитюда) в конфликтном взаимодействии. Эмоциональное реагирование в конфликте и саморегуляция. Основные пути и способы разрешения значимых противоречий в социальном взаимодействии.

Лекция №11. Прогнозирование развития конфликтов в организации

Социальная напряженность как условие конфликта. Конфликтное поведение и стресс. Конфликтное поведение и депрессия. Конфликтность профессионального выгорания. Конфликтность лидерства и власти. Гендерные и возрастные аспекты конфликтного противоборства. Зависимость успешности разрешения проблемной ситуации от точности прогноза её развития. Предпосылки предупреждения конфликтов. Зависимость способа разрешения конфликта от стратегий, выбираемых оппонентами. Принятие и выполнение неконфликтного управленческого решения. Способы предупреждения конфликтов в процессе оценивания результатов деятельности. Компетентное управление в организации как фактор предупреждения конфликтов.

Лекция №12. Профилактика деструктивных конфликтов в организации

Методы предупреждения конфликтов на внутриличностном и межличностном уровнях. Создание соответствующих объективных, организационно-управленческих и социально-психологических условий для разрешения и профилактики конфликтов в организации. Понятие психологического климата. Стадии развития группы. Психологический климат как условие профилактики конфликта в группе. Групповая совместимость и сплоченность. Коллективность как фактор конфликтоустойчивости группы и условие конструктивного разрешения конфликтов.

доцент факультета педагогического образования

МГУ имени М.В.Ломоносова

кандидат психологических наук

Новикова Галина Викторовна