

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФГБОУ ВО «Кубанский государственный аграрный университет
имени И. Т. Трубилина»

Факультет управления

Кафедра педагогики и психологии

УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ В ОРГАНИЗАЦИИ

Методические указания
по самостоятельной работе
для обучающихся
направления подготовки 38.04.02 Менеджмент,
направленность «Менеджмент организации»

Краснодар
КубГАУ
2019

Составитель: М. Н. Кох

Управление конфликтами в организации : метод. указания по самостоятельной работе / М. Н. Кох. – Краснодар : КубГАУ, 2019. – 18 с.

Методические указания предназначены для организации самостоятельной работы обучающихся по дисциплине «Управление конфликтами в организации». По каждой теме в методических рекомендациях представлены основные понятия, темы докладов, литература для самостоятельного изучения. Для обучающихся заочного отделения даны вопросы для контрольных работ. Представлен список вопросов к экзамену.

Предназначены для обучающихся по направлению подготовки 38.04.02 Менеджмент, направленность «Менеджмент организации».

Рассмотрено и одобрено методической комиссией факультета управления Кубанского ГАУ, протокол № 11 от 9.12.2019 г.

Председатель
методической комиссии

М. А. Нестеренко

© Кох М.Н., составление, 2019
© ФГБОУ ВО «Кубанский
государственный аграрный
университет имени
И. Т. Трубилина», 2019

ВВЕДЕНИЕ

В издании даются указания по выполнению самостоятельной работы обучающимися по направлению подготовки 38.04.02 Менеджмент, направленность «Менеджмент организации».

Для успешной реализации руководящей деятельности: эффективной организации деятельности сотрудников, принятия оптимальных управленческих решений, деятельность по отбору и подбору кадров руководитель должен владеть широким арсеналом знаний, умений. Одним из наиболее важных факторов в подготовке руководителя является психологическая компетентность, в том числе в способность профилактики и разрешения конфликтов в организации. Для формирования готовности к профессиональной деятельности для обучающихся в магистратуре по направлению подготовки 38.04.02 Менеджмент, направленность «Менеджмент организации» читается ряд дисциплин, в том числе «Управление конфликтами в организации». Целью освоения дисциплины «Управление конфликтами в организации» является формирование комплекса знаний о современной теории конфликта, обретение навыка социально-психологического анализа конфликтов в организации, их профилактики и конструктивного разрешения.

В предлагаемых методических указаниях автор обращается к основным темам дисциплины. По каждой теме представлены основные понятия, темы докладов, рефераты, литература для самостоятельного изучения тем. Для студентов заочного отделения помещены темы контрольных работ. Для подготовки к итоговому контролю по дисциплине дан список вопросов к экзамену.

Тема 1 Конфликтология как наука.

История конфликтологии

1.1 Основные вопросы для изучения

1. Становление конфликтологии как самостоятельной науки
2. Современные концепции конфликта
3. Сущность конфликта, его структура и формы
4. Типы конфликтов

1.2 Основные понятия и термины

Конфликтология – отрасль обществознания и человековедения; область научного знания о природе, причинах, видах и динамике конфликтов, методах их предупреждения и способах разрешения.

Конфликтология – это система знаний о закономерностях и механизмах возникновения и развития конфликтов, а также о принципах и технологиях управления ими.

Объектом конфликтологии выступает совокупность всех конфликтов в целом или все те противоречия, проблемы, которые существуют в обществе. В объекте выделяют три основных вида конфликтов:

- 1) социальные;
- 2) внутриличностные;
- 3) зооконфликты.

1.3 Темы докладов

- 1.Современные проблемы развития конфликтологии.
- 2.Основные психологические доминанты поведения людей как субъектов конфликта.
- 3.Черты характера и типы личностей как субъективные элементы конфликта.

4. Манеры поведения и этические ценности как субъективные составляющие конфликта.

Тема 2 Динамика конфликта. Причины возникновения конфликтов

1.1 Основные вопросы для изучения

1. Основные этапы и фазы в развитии конфликта.
2. Повод и причина конфликта.
3. Объективные и субъективные причины конфликтов.
4. Организационно-управленческие причины конфликтов.

2.2 Основные понятия и термины

Конфликт, являясь одним из способов развития общества, представляет собой процесс, состоящий из определенных этапов.

Динамика конфликта – это и есть процесс его изменения. Всякий конфликт может быть представлен тремя этапами:

- 1) начало;
- 2) развитие;
- 3) завершение

К конфликту примыкают еще два периода:

- предконфликтный
- послеконфликтный.

Общая схема динамики конфликта складывается из следующих периодов:

- 1) предконфликтная ситуация (латентный период);
- 2) открытый конфликт (собственно конфликт):
 - инцидент (начало конфликта),
 - эскалация (развитие) конфликта,
 - завершение конфликта;
- 3) послеконфликтный период.

Причина конфликта – это событие, которое предопределяет его появление.

Объективные причины – обстоятельства социального взаимодействия людей, которые привели к столкновению интересов, мнений, установок и т.д.

Субъективные причины – социально-психологические причины и личностные причины конфликтов

2.3 Темы докладов

1. Роль коммуникативных барьеров в возникновении конфликтов.
2. Проблема конфликтных личностей
3. Нормы деловой этики и предупреждение конфликтов.
4. Стрессоустойчивость как способ предупреждения конфликтов
5. Роль юмора в предупреждении конфликтов.

ТЕМА 3 Межличностные и групповые конфликты

3.1 Основные вопросы для изучения

1. Специфика межличностных конфликтов
2. Проблема конфликтных личностей
3. Понятие групповых конфликтов и их структура
4. Трудовые конфликты, пути разрешения трудовых конфликтов

3.2 Основные понятия и термины

Межличностные конфликты – это конфликты между отдельными индивидами в процессе в процессе их социального и психологического взаимодействия. Причины

таких конфликтов – как *социально-психологические*, так и *личностные*, собственно, психологические.

Психологическая несовместимость - неудачное сочетание темпераментов и характеров взаимодействующих лиц, противоречие в жизненных ценностях, идеалах, мотивах, целях деятельности, несовпадение мировоззрения, идеологических установок и др.

Групповой конфликт – противоборство, в котором хотя бы одна сторона представлена малой социальной группой.

В зависимости от участников выделяют два типа групповых конфликтов «личность-группа» и «группа-группа».

Межгрупповые конфликты – это конфликты в которых противоборствующие стороны - группы (малые, средние и микрогруппы). В основе конфликта - столкновение противоположно направленных групповых мотивов. Происхождение таких конфликтов объясняется природно обусловленной враждебностью к «чужим» и привязанностью к «своим».

Межгрупповые конфликты –трудовой конфликт, межэтнический конфликт и внутриполитический конфликт.

Трудовой конфликт - представляет собой особый вид общения, в основе которого лежат противоречия в системе социально-трудовых отношений.

Трудовой конфликт – это столкновение противоположно направленных действий работников, вызванное расхождением интересов, ценностей и норм поведения. Он выражается во взаимном противодействии членов коллектива, которому сопутствует состояние напряженности во взаимоотношениях.

Признаки проявления трудового конфликта: молчаливое недовольство, бойкот, открытое недовольство, ссора, забастовка, трудовой спор, массовые увольнения и т.д.

3.3 Темы докладов

1. Проблема конфликтных личностей

2. Условия и способы предупреждения конфликтов «по вертикали».
3. Разрешение конфликтов между руководителем и подчиненным.
4. Особенности трудовых конфликтов в организации.

ТЕМА 4 Конфликты в сфере управления

4.1 Основные вопросы для изучения

1. Понятие управления и управленческих конфликтов.
2. Виды управленческих конфликтов и их причины.
3. Оптимальные управленческие решения как условие предупреждения конфликтов.
4. Предупреждение конфликтов компетентным оцениванием

4.2 Основные понятия и термины

Управление конфликтом как сложный процесс включает следующие виды деятельности:

- прогнозирование конфликтов и оценка их функциональной направленности;
- предупреждение или стимулирование конфликта;
- регулирование конфликта;
- разрешение конфликта.

Управленческие причины конфликтов: необоснованные, неоптимальные и ошибочные решения; излишняя опека и контроль подчиненных со стороны руководства; недостаточная профессиональная подготовка руководителей; низкий престиж труда управленцев среднего и низшего звена; неравномерность распределения служебной нагрузки среди подчиненных, нарушения в системе стимулирования труда.

Пять способов оценки результатов деятельности:

1. Результат ----- Цель

2. Результат ----- Начало

3. Результат-----Другие

4. Результат -----Идеал

5. Результат -----Норма

Оценка результатов деятельности будет более правильной и менее конфликтной, если в ее основе лежит определение того, что сделано по сравнению с положением дел в начале деятельности, и того, что не сделано по сравнению с поставленными целями.

Требования к критериям оценки результатов деятельности: простота, небольшое количество, должны содержать в себе максимально полную информацию о состоянии дел в организации, понятны всем работникам. Если работники не понимают критериев, то будут вынуждены применять свои, не всегда верные, критерии и по ним оценивать деятельность.

4.3 Темы докладов

1.Технология управления процессом протекания конфликта.

2.Технология управления собственным поведением субъектов конфликтного противостояния.

3.Условия и способы предупреждения конфликтов «по вертикали».

4.Разрешение конфликтов между руководителем и подчиненным.

5. Основные тактики воздействия на оппонента в конфликте.

ТЕМА 5 Разрешение конфликтов

5.1 Основные вопросы для изучения

1. Стили конфликтного поведения

2. Ведение переговоров
- 3.Административные и педагогические способы разрешения конфликтов
4. Методика урегулирования конфликтов

5.2 Основные понятия и термины

Способы управления конфликтом: педагогические и административные.

Педагогические способы управления конфликтом: беседа, просьбу, убеждение, разъяснение требований к работе, неправомерности действий конфликтующих и другие меры воспитательного аспекта.

Административные способы управления конфликтом:

- силовое разрешение конфликта (подавление интересов конфликтующих, перевод на другую работу, различные варианты разъединения);
- разрешение конфликта по приговору (решение комиссии, приказ руководителя организации, решение суда).

Стратегия поведения в конфликте ориентация личности (группы) по отношению к конфликту, установка на определенные формы поведения в ситуации конфликта.

Стратегии поведения в конфликтной ситуации:

- уход от конфликта;
- принуждение;
- приспособление;
- компромисс;
- сотрудничество.

Стратегия поведения в конкретном конфликте определяется той мерой, в которой его участники хотят удовлетворить интересы собственные и интересы другой стороны, действуя при этом пассивно или активно, совместно или индивидуально.

5.3 Темы докладов

1. Особенности разрешения групповых конфликтов.
2. Особенности разрешения семейных конфликтов.
3. Зависимость успешности разрешения проблемной ситуации от точности прогноза ее развития.
4. Тактические приемы ведения переговоров.
5. Особенности подготовки к переговорам.

Вопросы к экзамену

1. Предмет и объект конфликтологии.
2. Место конфликтологии в системе научного знания.
3. Цели и задачи конфликтологии.
4. Методы конфликтологии.
5. Накопление эмпирических знаний о конфликте и развитие конфликтологической мысли в рамках философии до XIX в.
6. Становление конфликтологии как самостоятельной науки (XIX-XXвв). Современные концепции конфликта.
7. Особенности развития конфликтологии в России.
8. Сущность конфликта, его границы и формы.
9. Структура конфликта.
10. Типология конфликтов.
11. Повод и причина конфликта.
12. Объективные причины конфликтов.
13. Субъективные причины конфликтов.
14. Основные этапы и фазы в развитии конфликта.
15. Предконфликтный период.
16. Стадия открытого конфликта.
17. Послеконфликтный период.
18. Специфика межличностных конфликтов.
19. Типы межличностных конфликтов и их причины.
20. Проблема конфликтных личностей.

21. Конфликт «личность-группа».
22. Межгрупповые конфликты.
23. Трудовые конфликты.
24. Особенности конфликтов в сфере управления.
25. Оптимальные управленческие решения как условие предупреждения конфликтов.
26. Предупреждение конфликтов компетентным оцениванием.
27. Понятие «управление конфликтом».
28. Методы управления конфликтами.
29. Диагностика конфликтов.
30. Особенности прогнозирования и профилактики конфликтов.
31. Объективные и организационно-управленческие условия предупреждения конфликтов.
32. Социально-психологические условия профилактики конфликтов.
33. Стили конфликтного поведения.
34. Способы разрешения конфликта.
35. Методика разрешения конфликтов.
36. Общая характеристика переговоров.
37. Динамика переговорного процесса.
38. Психологические механизмы и технология переговорного процесса.
39. Психологические условия успеха на переговорах.
40. Предпосылки участия третьей стороны в урегулировании конфликта.
41. Формы участия третьей стороны в разрешении конфликта.
42. Тактики взаимодействия третьей стороны с оппонентами при урегулировании конфликта.
43. Руководитель как третье лицо в конфликте.
44. Современные проблемы развития конфликтологии.

45. Основные психологические доминанты поведения людей как субъектов конфликта.
46. Черты характера и типы личностей как субъективные элементы конфликта.
47. Манеры поведения и этические ценности как субъективные составляющие конфликта.
48. Роль коммуникативных барьеров в возникновении конфликтов.
49. Проблема конфликтных личностей.
50. Роль коммуникативных барьеров в возникновении конфликтов.
51. Проблема конфликтных личностей
52. Условия и способы предупреждения конфликтов «по вертикали».
53. Разрешение конфликтов между руководителем и подчиненным.
54. Особенности трудовых конфликтов в организации.
55. Зависимость успешности разрешения проблемной ситуации от точности прогноза ее развития.
56. Технология управления собственным поведением субъектов конфликтного противостояния.
57. Нормы деловой этики и предупреждение конфликтов.
58. Стрессоустойчивость как способ предупреждения конфликтов
59. Особенности разрешения групповых конфликтов.
60. Основные тактики воздействия на оппонента в конфликте.
61. Особенности разрешения семейных конфликтов.
62. Тактические приемы ведения переговоров.

ВАРИАНТЫ КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ

Вариант 1 Предпосылки формирования конфликтологических идей

1. Эволюция научных воззрений на конфликт
2. Проблема насилия в религиозных учениях
3. Практические знания как источник конфликтологических идей

Вариант 2 История отечественной конфликтологии

1. Историографический анализ
2. Периодизация истории отечественной конфликтологии
3. Связь конфликтологии с другими науками

Вариант 3 Оптимальные управленческие решения как условие предупреждения конфликтов

1. Подготовка и принятие оптимального управленческого решения
2. Основные психологические причины некомпетентных конфликтных решений
3. Последовательность работы руководителя по обоснованию и принятию решений

Вариант 4 Технология предупреждения конфликтов

1. Изменение своего отношения к ситуации и поведения
2. Способы воздействия на поведение оппонента
3. Психология конструктивной критики

Вариант 5 Конфликт как тип трудных ситуаций

1. Трудные ситуации в жизнедеятельности человека
2. Поведение человека в трудных ситуациях
3. Конфликтоустойчивость как вид психологической устойчивости

Вариант 6 Прогнозирование и профилактика конфликтов

1. Особенности прогнозирования и профилактики конфликтов
2. Объективные и организационно-управленческие условия предупреждения конфликтов

3. Социально-психологические условия профилактики конфликтов

Вариант 7 Функции конфликтов

1. Двойственный характер функций конфликта
2. Влияние конфликтов на основных участников
3. Влияние конфликтов на социальное окружение

Вариант 8 Конфликты между руководителем и подчиненными

1. Причины конфликтов в звене «руководитель-подчиненный»
2. Условия и способы разрешения конфликтов «по вертикале»
3. Разрешение конфликтов между руководителем и подчиненным

Вариант 9 Инновационные конфликты

1. Инновация как объект конфликта
2. Особенности инновационных межличностных конфликтов
3. Регулирование инновационных конфликтов

Вариант 10 Трудовые конфликты и пути их разрешения

1. Сущность и функции трудовых конфликтов, их виды
2. Предмет трудового конфликта и причины трудовых конфликтов
3. Предупреждение трудовых конфликтов. Пути и формы их разрешения.

Вариант 11 Межэтнические конфликты

1. Сущность межэтнических конфликтов.
2. Причины межэтнических конфликтов.
3. Основные пути разрешения межэтнических конфликтов

Вариант 12 Предупреждение конфликтов и стресс

1. Психологические факторы нормализации стресса

2. Расширение границ мировосприятия как условие нормализации стресса
3. Здоровье и стресс повседневной жизни

Список литературы

Основная учебная литература

1. Овруцкая, Г. К. Общая конфликтология : учебное пособие / Г. К. Овруцкая. – Ростов-на-Дону, Таганрог : Издательство Южного федерального университета, 2018. – 96 с. – ISBN 978-5-9275-2696-3. – Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/87452.html>
2. Решетникова, К. В. Конфликты в системе управления : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Менеджмент организаций», «Государственное и муниципальное управление», «Управление персоналом» / К. В. Решетникова. – Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2015. – 175 с. – ISBN 978-5-238-02393-9. – Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/66269.html>

Дополнительная учебная литература

1. Вайнштейн Л.А., Психология управления: Учебное пособие / Вайнштейн Л.А., Гулис И.В. – Мн.: Вышэйшая школа, 2018. – 383 с.: Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/1012938>
2. Журавлев, А. Л. Психология управления совместной деятельностью: новые направления исследований / А. Л. Журавлев, Т. А. Нестик. — 2-е изд. — Москва : Издательство «Институт психологии РАН», 2019. — 248 с. — ISBN 978-5-9270-0194-1. – Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/88379.html>
3. Клачкова, О. А. Конфликтология : практикум / О. А. Клачкова. — 2-е изд. — Саратов : Ай Пи Ар Медиа, 2019. — 136 с. — ISBN 978-5-4497-0127-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/85814.html>
4. Эксакусто, Т. В. Основы психологии малых групп и управления коллективом: Учебное пособие / Эксакусто Т.В. - Таганрог:Изд-во

ТТИ ЮФУ, 2016. - 209 с.: ISBN 978-5-9275-1983-5. - Текст :
электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/990027>

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
Тема 1 Конфликтология как наука. История конфликтологии.....	4
1.1 Основные вопросы для изучения ...	4
1.2 Основные понятия и термины.....	4
1.3 Темы докладов.....	4
Тема 2 Динамика конфликтов. Причины возникновения конфликтов.....	5
2.1 Основные вопросы для изучения	5
2.2 Основные понятия и термины	5
2.3 Темы докладов.....	6
Тема 3 Межличностные и групповые конфликты.....	6
.....	6
3.1 Основные вопросы для изучения	6
3.2 Основные понятия и термины.....	6
3.3 Темы докладов.....	7
Тема 4 Конфликты в сфере управления.....	8
4.1 Основные вопросы для изучения	8
4.2 Основные понятия и термины.....	8
4.3 Темы докладов.....	9
Тема 5 Разрешение конфликтов.....	9
5.1 Основные вопросы для изучения.....	10
5.2 Основные понятия и термины	10
5.3 Темы докладов.....	10
Вопросы к экзамену	11
Варианты контрольных работ	13

УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ В ОРГАНИЗАЦИИ

Методические указания

*Составитель: **Кох** М. Н.*

Формат 60 × 84 1/16.

Усл. печ. л. – 1,0. Учет.-изд. л. – 0,8.

Кубанский государственный аграрный университет.

350044, г. Краснодар, ул. Калинина, 13